

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Ústav translatologie



Diplomová práce

Michaela Perníková

TLUMOČENÍ PO TELEFONU

TELEPHONE INTERPRETING

Praha 2012

vedoucí práce: Prof. PhDr. Ivana Čeňková, CSc.

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

Filozofická fakulta

Katedra / ústav: *Ústav translatologie*

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: **Michaela PERNÍKOVÁ**

Obor studia / kombinace: Překladatelství – tlumočnictví PTA-PTF

Diplomní obor: PTF

Název práce v češtině: **Tlumočení po telefonu**

Název práce v angličtině: Telephone Interpreting

Vedoucí práce: Prof. PhDr. Ivana Čeňková, CSc.

Pokyny k vypracování:

1. Stav zkoumané problematiky na mezinárodní úrovni: přehled základních tlumočnických situací využívajících „tlumočení na dálku“ – tlumočení po telefonu, komunitní tlumočení včetně projednávání žádostí o azyl, oblast zdravotnictví, soudní tlumočení (utajení svědci), konferenční praxe, diplomacie.
2. Sledování vývoje názorů a postojů profesních tlumočnických organizací, samotných tlumočnicků, zadavatelů/organizátorů ze státní a veřejné správy, soudů, nevládních a neziskových organizací, tlumočnických a překladatelských agentur, zdravotnictví, evropských struktur, vládních kruhů, mobilních telefonních operátorů i soukromých klientů na tlumočení po telefonu.
3. Kritická analýza nejčastějších tlumočnických situací využívajících tlumočení po telefonu – využití, možnosti a omezení tohoto druhu tlumočení – dopad na tlumočnický (kvalita tlumočení, psychika – stres, únava, - pracovní podmínky, subjektivní vs. objektivní pocity, technické podmínky, cena atd.), na organizátory i samotné účastníky telefonního tlumočení.
4. Srovnání mezinárodní situace se situací na českém trhu – formou dotazování reprezentativních tlumočnických agentur /zadavatelů/ organizátorů/ klientů a profesionálních tlumočnicků (ASKOT, JTP, ČKTZJ, KST ČR).
5. Výhledy do budoucna (technické vs. tlumočnické).
6. Závěry.

Děkuji prof. Ivaně Čenkové za její náměty a rady a za trpělivost.

Děkuji svému manželovi, svým i manželovým rodičům a celé své rodině za pomoc, podporu a trpělivost během studia.

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne _____

Michaela Perníková

ABSTRAKT

Tlumočení po telefonu je disciplína, která se v České republice zatím příliš neprosadila. Naproti tomu v zahraničí je trh s tlumočením po telefonu velmi rozvinutý. Agentury, které tlumočení po telefonu nabízejí, mají dokonale propracovaný systém zprostředkování této služby, a to od výběru tlumočnicků, přes jejich průběžné vzdělávání a hodnocení, až po samotné propojení s klientem. Tento typ tlumočení se v zahraničí používá v nejrůznějších oblastech lidské činnosti – ve zdravotnictví, při komunikaci s poskytovateli služeb, jako jsou například banky, u soudů, u výslechů na policii, v soukromé sféře při komunikaci obchodních partnerů a podobně. V České republice si tlumočení po telefonu teprve hledá své místo na trhu. Překladatelské agentury je sice nabízejí, avšak klienti o ně nejeví zájem.

Diplomová práce se tlumočením po telefonu zabývá nejprve z teoretického hlediska a to zasazením této disciplíny do kontextu tlumočení na dálku, tlumočení dialogu a komunitního tlumočení. Dále probírá situaci v zahraničí a oblasti, v nichž se tlumočení po telefonu nejvíce využívá, přičemž se zaměřuje na Spojené státy americké, kde je trh s tlumočením po telefonu nejrozvinutější. Empirická část práce následně na základě výstupů z průzkumu mezi překladatelskými agenturami, nemocnicemi, neziskovými organizacemi a tlumočníky nahlíží na situaci na českém trhu. Z empirické části, i přes nízký počet respondentů průzkumu, vyplynou určité závěry a výhledy do budoucna.

Klíčová slova:

tlumočení po telefonu, komunitní tlumočení, tlumočení na dálku, zdravotnictví, soudní tlumočení, neziskové organizace

SUMMARY

While telephone interpreting is very well established on the foreign market, in the Czech Republic it is still quite unknown and not very much used. Foreign companies that provide telephone interpreting have sophisticated systems to choose, train and assess interpreters and to connect them promptly with clients.

This type of interpreting is being employed in various areas of human activity – in healthcare, in communication with service providers, such as banks, at courts, during police interrogations, in the private sector, where business partners need to communicate with each other, etc. Telephone interpreting is still seeking its position on the Czech market – the service is offered and provided by agencies, clients, however, are not interested.

In its first part, the present thesis explores the theory and present-day situation of telephone interpreting. Telephone interpreting is defined in the contexts of remote, dialogue and community interpreting; the foreign market is described, as well as the areas where over the phone interpreting is mainly employed. The conducted research focuses on the USA, where the telephone interpreting market is developed the most.

The empirical part of the thesis draws on a survey carried out among translation agencies, hospitals, nongovernmental organizations and interpreters and it focuses on the Czech telephone interpreting market. Despite the low number of respondents the survey brought some conclusions and outlooks for the future.

Key words:

telephone interpreting, community interpreting, remote interpreting, healthcare, court interpreting, NGO

OBSAH

Abstrakt.....	5
Summary	6
Obsah	7
Teoretická část	8
1. Úvod.....	8
2. Tlumočení po telefonu	9
2.1. Historie a vývoj	9
2.2. Tlumočení po telefonu v rámci komunitního tlumočení	11
2.3. Tlumočení po telefonu jako „remote“ a „dialogue“ interpreting.....	12
2.4. Výhody a nevýhody tlumočení po telefonu.....	15
2.5. Tlumočení po telefonu na zahraničním trhu.....	18
2.6. Tlumočení po telefonu v různých oblastech lidské činnosti	19
2.7. Praktická a technická stránka tlumočení po telefonu	22
2.8. Tlumočníci a tlumočení po telefonu	25
2.9. Shrnutí teoretické části a stanovení hypotéz	27
Empirická část.....	29
3. Úvod.....	29
4. Průzkum	31
4.1. Popis průzkumu	31
4.2. Subjekty	32
4.2.1. Překladačské agentury	32
4.2.2. Neziskové organizace	33
4.2.3. Zdravotnická zařízení	34
4.2.4. Tlumočníci	34
4.3. Výsledky průzkumu.....	34
4.3.1. Tlumočení po telefonu z pohledu překladačských agentur	34
4.3.2. Tlumočení po telefonu ve zdravotnických zařízeních	37
4.3.3. Tlumočení po telefonu z pohledu neziskových organizací.....	40
4.3.4. Tlumočení po telefonu z pohledu tlumočnicků	47
4.4. Diskuze	58
5. Závěr	61
Bibliografie	62
Seznam tabulek a grafů.....	65
Seznam příloh	66

TEORETICKÁ ČÁST

1. Úvod

Tlumočení po telefonu je mladá disciplína, která si v České republice teprve hledá své místo, avšak v zahraničí se tohoto způsobu tlumočení hojně využívá v různých oblastech lidské činnosti.

V teoretické části naší diplomové práce zmapujeme historii a vývoj tlumočení po telefonu, zasadíme tento druh tlumočení do kontextu tzv. *remote interpreting*, *dialogue interpreting* a komunitního tlumočení a nastíníme situaci na zahraničním trhu. Dále se budeme věnovat praktickým aspektům tlumočení po telefonu a jeho případným problémům či výhodám. Projdeme nejčastější situace, při nichž se tlumočení po telefonu využívá, a zaměříme se na technickou stránku věci – jaká zařízení tlumočníci a jejich klienti používají, jak se řeší dostupnost tlumočnicků, jaké by měly panovat podmínky pro úspěšné tlumočení po telefonu apod. V závěru teoretické práce se zaměříme na tlumočníky jako takové – na to, jaký na ně má tlumočení po telefonu dopad, zda jsou pod větším stresem než při tlumočení „na živo“ a jak zvládají emočně vypjaté situace.

Empirickou částí navážeme na problémy nastíněné v teoretické části. Budeme vycházet z dotazníků vyplněných tlumočníky, překladatelskými agenturami, zaměstnanci neziskových organizací a z telefonického dotazování v nemocnicích. Dotazníky pro tlumočníky se věnují otázkám pracovních zkušeností tlumočnicků, jejich pracovním jazykům, typům klientů, pro něž pracují, a také jejich pocitům z tlumočení po telefonu. Dotazníky pro neziskové organizace se zaměřují na vnímání tlumočení po telefonu, důvody pro používání této služby a na jazyky, pro něž je tlumočení po telefonu využíváno. Dotazování překladatelských agentur nám pomůže zmapovat, jaký je o tlumočení po telefonu zájem.

Na základě informací získaných v dotazníkovém a telefonickém šetření pak lépe pochopíme situaci na českém trhu.

2. TLUMOČENÍ PO TELEFONU

2.1. Historie a vývoj

Vyspělé státy zaznamenaly v posledních desetiletích obrovský rozmach imigrace. Podle údajů Mezinárodní organizace pro migraci (IOM – International Organization for Migration)¹ je dnes ve světě 214 milionů migrantů a toto číslo by se do roku 2050 mohlo až zdvojnásobit. Ve Spojených státech amerických tvoří přistěhovalci 13,5 % populace, v Evropě je to 8,7 %². Podle údajů Českého statistického úřadu³ žilo na území České republiky ke dni 31. 12. 2010 424 291 cizinců (pro srovnání v roce 1994 to bylo pouze 104 343), z nichž 188 952 tu mělo trvalý pobyt a 235 339 nějakou formu dlouhodobého pobytu nad 90 dnů. Škála zemí původu, a tedy i jazyků, kterými přistěhovalci hovoří, je velmi rozmanitá. V České republice jsou nejvíce zastoupeny osoby se státním občanstvím Ukrajiny, následuje Slovensko a Vietnam.

Ve Spojených státech amerických, které jsou jednou z nejvyhledávanějších cílových zemí, jsou podle údajů *Migration Policy Institute*⁴ vycházejících ze sčítání lidu v roce 2010 mezi tzv. *foreign-born*⁵ populací nejvíce zastoupeni lidé původem z Jižní Ameriky (53,1 %). Osoby, které žijí ve Spojených státech a nevládnou angličtinou, jsou označovány za tzv. *LEPs (limited-English proficient citizens)*⁶. V roce 2009 jejich podíl ve *foreign-born* populaci činil 27 %.

Imigranti potřebují komunikovat s místními úřady, lékaři, sociálními pracovníky, soudy či policií, překáží jim však jazykové a kulturní bariéry, takže jednání často naráží na různá nedorozumění. Týká se to samozřejmě i soukromého trhu – na jazykové překážky naráží i zaměstnavatelé přistěhovalců. Škála jazyků, kterými přistěhovalci mluví, je obrovská a není možné mít neustále k dispozici profesionálního tlumočníka, který by mohl být přítomný na místě. V USA například dříve úlohu tlumočníka často zastávali přátelé či rodinní příslušníci. Podle dnes platných amerických zákonů jsou instituce financované

¹ <http://www.iom.cz/publikace-vyzkum/iom-vydala-world-migration-report-2010> [10.3.2012]

² Údaje z roku 2010, http://publications.iom.int/bookstore/free/WMR_2010_ENGLISH.pdf [10.3.2012]

³ http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/tabulky/ciz_pocet_cizincu-001 [10.3.2012]

⁴ <http://www.migrationinformation.org/datahub/> [10.3.2012]

⁵ „The term foreign born refers to people residing in the United States at the time of the census who were not US citizens at birth. The foreign-born population includes naturalized citizens, lawful permanent immigrants, refugees and asylees, legal nonimmigrants (including those on student, work, or other temporary visas), and persons residing in the country without authorization.“

(<http://www.migrationinformation.org/datahub/state2.cfm?ID=US>) [10.3.2012]

⁶ the term limited English proficient refers to any person age 5 and older who reported speaking English “not at all,” “not well,” or “well” on their survey questionnaire. Persons who speak only English or who report speaking English “very well” are considered proficient in English.

(<http://www.migrationinformation.org/datahub/state2.cfm?ID=US>) [10.3.2012]

z federálních zdrojů povinny poskytnout občanům z kategorie *LEP* tlumočnicka na vlastní náklady, což samozřejmě citelně zasahuje do jejich rozpočtů.

V minulosti bylo mnohem levnější, aby lidé své záležitosti vyřizovali osobně než po telefonu. V dnešní době je díky poklesu cen telekomunikačních služeb levnější řadu záležitostí vyřizovat telefonicky. V zahraničí je stále populárnější tlumočení po telefonu, díky němuž se šetří nejen čas, ale i finanční prostředky. Agentury po celém světě nabízejí služby tlumočnicků, z nichž někteří mají ve své jazykové kombinaci i hodně neobvyklé jazyky (např. různé africké jazyky jako mandinka, pulaar, wolof atp.). Služby agentur poskytujících tlumočení po telefonu nevyužívají jen přistěhovalci žijící na území daného státu, kteří potřebují telefonicky komunikovat v jazyce, jemuž nerozumí. Vyhledávají je i lidé, kteří potřebují uskutečnit telefonát do zahraničí, například s obchodními partnery nebo při vyřizování právních záležitostí. Nedomníváme se však, že taková situace je v době, kdy se obrovské množství lidí domluví anglicky, příliš častá.

Jak jsme zmínili již úvodu, tlumočení po telefonu je poměrně nový fenomén. Poprvé službu tohoto druhu nabídlo v roce 1973 australské ministerstvo imigrace a občanství. Tlumočení se poskytovalo 24 hodin denně a zpočátku bylo v nabídce osm jazyků. Jejich počet se v následujících letech rozšiřoval, a stejně tak se rozvíjelo i tlumočení po telefonu jako takové.

V USA byla v polovině 80. let založena soukromá společnost poskytující tlumočení po telefonu, dnešní Language Line Services. V Japonsku zahájila mezinárodní telekomunikační společnost KDD provoz služby v roce 1986. Evropa nezůstala dlouho pozadu. Ve Velké Británii byl v roce 1990 v nemocnici Royal London Hospital v Londýně zahájen pilotní projekt tlumočení po telefonu a od té doby je tento typ tlumočení stále rozšířenější. Služba je dostupná mj. ve Francii (zhruba od roku 1990), stejně jako v Itálii, v Nizozemsku nebo třeba ve Švédsku.

Co stojí za významným rozvojem tlumočení po telefonu v posledních dvou dekádách? Podle lotyšského teoretika tlumočení Uldise Ozolinse (2011) lze rozmach z části přičítat i velkému rozšíření mobilních telefonů, avšak nejvýznamnější vliv mělo postupné rušení monopolů telekomunikačních společností a s tím související deregulace trhu a zvýšení konkurence, což dále vedlo k poklesu cen. Neméně významným faktorem byl, je a bude i technologický pokrok – narůstá kapacita sítí, zavádějí se stále modernější způsoby přenosu signálu.

2.2. Tlumočení po telefonu v rámci komunitního tlumočení

„The community interpreter has a very different role and responsibilities from a commercial or conference interpreter. She is responsible for enabling professional and client, with very different backgrounds and perceptions and in an unequal relationship of power and knowledge, to communicate to their mutual satisfaction.“ (Bowen 2000)

Tématem naší diplomové práce je tlumočení po telefonu. Rostoucí poptávka po tlumočení po telefonu úzce souvisí s narůstající migrací, přičemž v souvislosti s přistěhovalci se nejčastěji využívá tzv. komunitního tlumočení. A právě v oblasti komunitního tlumočení je tlumočení po telefonu velmi frekventovanou službou. Proto považujeme za důležité tuto oblast stručně popsat.

Komunitní tlumočení je specifické tím, že ve většině případů jsou účastníky dialogu poskytovatel určité služby (lékař, policista, sociální pracovník atd.) a příjemce této služby (pacient, žadatel o azyl, vyslychaná osoba atd.). Tento typ tlumočení nejčastěji zajišťuje klientům přístup k úřadům a veřejným službám.

Na komunitní tlumočníky se v minulosti nepohlíželo jako na profesionály a celá tato oblast byla považována za téměř méněcenný druh tlumočení, které může praktikovat kdokoliv, kdo zná dva jazyky, a to bez speciálního vzdělání. Komunitní tlumočníci bývali považováni za jakési bilingvní pomocníky a průvodce, často se jednalo o otroky či zajaté domorodce, kteří byli donuceni se naučit jazyk a následně tlumočit (Hsieh 2003).

Postupně se situace v oblasti komunitního tlumočení zlepšovala a nadále zlepšuje, i když velmi pozvolna. Od poloviny 90. let se odborníci snažili komunitní tlumočení definovat a shodnout se, zda je skutečně natolik odlišné od jiných druhů tlumočení, aby bylo zapotřebí ho určitým způsobem vydělit. V roce 1995 se v Ontariu, v Kanadě, konala první ze série konferencí organizace Critical Link. Tato mezinárodní nezisková organizace usiluje o zlepšování standardů komunitního tlumočení a o jeho uznání jako plnohodnotného způsobu tlumočení. V roce 1996 se v Melbourne konal XIV Světový kongres Mezinárodní federace překladatelů (International Federation of *Translators*, FIT). V reakci na vzrůstající zájem o komunitní tlumočení rada FIT během konference ustavila výbor pro komunitní tlumočení, jehož členy se stali přímo komunitní tlumočníci. Cílem kongresu bylo vyjasnit úlohu tlumočnicků, jejich vzdělávání a nastavit určité standardy pro komunitní tlumočení. Do té doby převažoval názor, že jako komunitní tlumočník může pracovat prakticky kdokoliv, kdo hovoří dvěma dotčenými jazyky, což oblast komunitního tlumočení poněkud znevažovalo.

Výbor se rozhodl provést mezinárodní průzkum mezi komunitními tlumočníky, jehož cílem bylo zjistit vlastnosti komunitního tlumočení a profil tlumočnicků, názory komunitních tlumočnicků na jejich práci, nebo také zkoumat situace, do kterých se tlumočníci dostávají, a jejich profesní zkušenosti (Chesher et al. 2007). Z průzkumu mimo jiné vyplynulo, že většina komunitních tlumočnicků pracuje pro státní sektor, zejména pro zdravotnictví, a že pracují jak na živo, tak po telefonu. Mezi respondenty panovala významná shoda ohledně důležitosti etiky v komunitním tlumočení. Jako hlavní zásady pro svoji práci uváděli nestrannost, přesnost a důvěrnost. Celkově průzkum zjistil, že sami tlumočníci jsou si vědomi specifických vlastností své profese, a také jsou si vědomi, že pro tento typ tlumočení je zapotřebí některých konkrétních dovedností a zkušeností

Dnes se po celém světě komunitní tlumočení označuje různými názvy: Velká Británie – *public service interpreting*, Kanada *cultural interpreting*, dále *dialogue interpreting*, *ad hoc interpreting*, *liason interpreting*.

„Community Interpreting enables people who are not fluent speakers of the official language(s) of the country to communicate with the providers of public services so as to facilitate full and equal access to legal, health, education, government, and social services” (Mikkelsen 2004)

Mezi zvláštnosti komunitního tlumočení patří například skutečnost, že se tlumočí spíše dialogy než proslovy, standardně se tlumočí oběma směry (z jazyka i do jazyka), přítomnost tlumočnicka je daleko více znát než např. u konferenčního tlumočení, tlumočí se mnohem větší množství jazyků (na rozdíl od omezeného počtu diplomatických jazyků používaných standardně na mezinárodní úrovni), tlumočníci jsou často považováni za jakési „obhájce“ či „kulturní makléře“, jejichž práce přesahuje tradičně neutrální úlohu tlumočnicka. Jejich klienty jsou mnohdy přistěhovalci, sociálně slabší osoby, lidé, kteří se bojí, bývají negramotní, nacházejí se v neznámém prostředí. Kromě jazyka a tlumočení tedy musí komunitní tlumočníci umět i pracovat s lidmi. V typických situacích komunitního tlumočení účastníci rozhovoru vzájemně komunikují ve stejnou chvíli, jedná se o velmi dynamické prostředí, které ovlivňuje strategie a výkon tlumočnicka (Hsieh 2003).

2.3. Tlumočení po telefonu jako „remote“ a „dialogue“ interpreting

Definovali jsme komunitní tlumočení, což je oblast, ve které se tlumočení po telefonu nejčastěji využívá. Abychom si o tlumočení po telefonu udělali ucelený obraz, považujeme za důležité ho popsat i v kontextu tlumočení na dálku, neboli *remote*

interpreting, jímž tlumočení po telefonu ze své podstaty je. Barbara Moser-Mercerová, tlumočnice, teoretička tlumočení a profesorka tlumočení na *École de Traduction et Interprétation* (ETI) při univerzitě v Ženevě, definuje tlumočení na dálku takto:

„...defined as any form of simultaneous interpreting where the interpreter works away from the meeting room either through a video-conferencing set-up or through a cabled arrangement close to the meeting facilities, either in the same building or at a neighbouring location.“ (Moser-Mercer 2003)

Remote interpreting je simultánní tlumočení v situacích, kdy tlumočnický nemá přímý výhled na řečníka, například pokud se tlumočnická kabina nachází mimo místnost, ve které řečník hovoří, a tlumočnickům buď není obraz řečníka zprostředkován vůbec, nebo jen pomocí obrazovky (při tlumočení po telefonu tlumočnický, který nemusí nutně tlumočit simultánně, ve většině případů skutečně výhled na řečníka nemá; výjimkou mohou být třeba videokonference nebo situace, kdy se tlumočnický po telefonu nachází na stejném místě jako jeden z účastníků hovoru). Tlumočnický jsou tedy ochuzeni o část „informace“ a toto „nepohodlí“ může i pro zkušené tlumočnický představovat určitou překážku, se kterou se musí vypořádat. Pokud vizuální složka chybí, nebo je dostupná pouze z obrazovky, jedná se o jeden z klíčových faktorů, který ovlivňuje kvalitu tlumočení na dálku v porovnání s tlumočením na živo. Dalším takovým faktorem je i dříve nastupující únava tlumočnický, jelikož fáze porozumění vyčerpá více kapacity (tlumočnický musí domýšlet neverbální projevy) a tím je ochuzena fáze tlumočení. (Moser-Mercer 2005)

Lidé při mluvení používají různé neverbální projevy (držení těla, pohled na posluchače, výraz v obličeji, gesta, atd.), kterými svoji řeč obohacují a dodávají jí určitý smysl. V odborné literatuře se setkáváme s názory, že ani nejlepší audio či video technika nedokáže plně nahradit projev či konverzaci na živo – některé druhy neverbální informace se totiž na dálku přenést dají, jiné nikoliv. Tlumočnický si těžko vytvářejí pocit „přítomnosti“ a ani zprostředkování vizuální složky nevyváží nevýhody nepřítomnosti (Moser-Mercer 2005). Naproti tomu americká tlumočnice a teoretička Nataly Kellyová správně podotýká, že neverbální prvky komunikace nejsou tvořeny jen vizuální složkou, ale velkým množstvím zvukových vjemů, které lze po telefonu vnímat.

„It is important to remember that ‘non-verbal’ does not necessarily mean ‘visual’. Telephone interpreters are able to process a great many non-verbal cues, such as hesitations, inflection, tone of voice, and vocal volume. Only the visual element is missing in telephone interpreting. And just how vital is that?“ (Kelly 2007: 83)

Autorka poukazuje i na fakt, že mezi tlumočnický je mnoho nevidomých.

Pokud jde o tlumočení po telefonu, dalším faktorem, který ovlivňuje výkon tlumočnicka, je kvalita zvuku. Tato otázka úzce souvisí s technickým vybavením nutným pro tlumočení po telefonu, kterému se v naší diplomové práci budeme věnovat později.

Tlumočení po telefonu je třeba charakterizovat i z hlediska jeho dialogické povahy. Pokud je tlumočnicka přítomný na místě, je pro něj i pro ostatní účastníky rozhovoru snazší vést dialog. Při tlumočení po telefonu může být obtížné rozhovor organizovat. Účastníci na sebe nevidí, a nemohou tedy pro střídání využít neverbální prostředky, což může vést ke zmatkům. Ve studii *Spoken Language in Interpreted Telephone Dialogues* (Oviatt, Cohen 1992) vyslovují autoři hypotézu, že během tlumočení po telefonu se z tlumočnicka stává nezávislý subjekt, který aktivně organizuje a koordinuje dialog (např. je na něm, aby své klienty upozornil, že nemohou mluvit oba najednou) a objem informací sdělovaných jednotlivými stranami rozhovoru.

Autoři studie provedli pokus s tlumočeným a netlumočeným anglicko-japonským telefonním rozhovorem. Účastníci pokusu dostali přesné instrukce ohledně tématu rozhovoru a informací, které měli získat. Z výsledků studie vyplývá, že tlumočnicka skutečně funguje jako nezávislý prvek, který s jednotlivými účastníky hovoru vede jakési „poddialogy“. Z toho důvodu byly zkoumané tlumočené rozhovory průměrně 2,5krát delší než netlumočené.

Další velice zajímavou otázkou týkající se tlumočení po telefonu je problematika používání první a třetí osoby tlumočnickem, čili „postoj“ tlumočnicka – zda tlumočí tak, jak je to běžné při práci na živo, čili v první osobě, již odkazuje na řečníka, anebo v osobě třetí, čímž dává najevo jakýsi odstup mezi sebou a řečníky. Autoři předpokládali, že při tlumočení po telefonu tlumočnicka používají první osobu, pokud hovoří o sobě, a třetí osobu, hovoří-li o ostatních účastnících hovoru. Zároveň očekávali větší míru explicitace, pokud jde o odkazování na jednotlivé strany dialogu s cílem jasněji odlišit, o kom se právě mluví. Tato hypotéza se jim také potvrdila. Tlumočnicka se z rozhovorů vyčlenili jako samostatný prvek. První osobou odkazovali výhradně sami na sebe a třetí osobou na ostatní účastníky hovoru, což při chybějícím vizuálním kontaktu usnadnilo orientaci.

Problematicke tlumočení dialogu se věnuje i studie *Dialogue interpreting as a specific case of reported speech* (Bot 2005), která zkoumala tlumočení psychoterapeutických sezení v Nizozemsku. Studii zmiňujeme právě kvůli tlumočení dialogu, v tomto případě se nejednalo o tlumočení po telefonu.

V Nizozemsku se od tlumočnicků očekává, že budou tlumočit přesně to, co řečník řekl, aniž by měnili osobu. Předpokládá se, že obě strany konverzace znají „pravidla hry“

a chápou, že výpovědi v první osobě nejsou tlumočnickovy, ale přetlumočené výpovědi jednoho z účastníků rozhovoru. Autorka rozlišuje dva druhy změny v perspektivě řečníka, přičemž v tlumočených sezeních se objevily obě dvě, popřípadě jejich kombinace (tlumočnick začal tlumočit v 1. osobě singuláru a na konci úseku dodal „řekl/řekla“). Přidání uvozovacího slovesa („on řekl“) usnadňuje orientaci v tom, kdo zrovna mluví, a také napomáhá organizaci dialogu. Změnou osobního zájmena (z „já“ na „ona“ nebo „on“) se tlumočnick vyděluje jako samostatný článek, jakýsi prostředník v komunikaci, a zdůrazňuje tak, že slova, která používá, nejsou jeho vlastní.

Studie zmiňuje, že jeden z nahrávaných tlumočnicků při tlumočení rozlišoval, zda tlumočí pacienta, či terapeuta. Pacienta tlumočil v první osobě a u terapeuta používal nepřímou řeč. Tuto strategii vysvětlil následujícím způsobem:

„I know the therapist understands the procedure, he understands that these words are not mine, but the patient's. I'm not sure though that the patient understands this, and I want to make clear to him that these are the words of the therapist.“ (Bot 2005)

Nataly Kellyová (2007: 28) se v zásadě staví proti používání třetí osoby při tlumočení po telefonu. Říká, že většina profesních organizací tlumočnicků vyžaduje používat při tlumočení první osobu a mnoho odborníků se staví proti tlumočení nepřímou řečí, čili ve třetí osobě. Podle ní však některé společnosti poskytující tlumočení po telefonu tato doporučení nedodržují a svým tlumočnickům radí pracovat ve třetí osobě, a to proto, že jsou na to klienti zvyklí a také to prodlužuje dobu hovoru. V současné době však není možné oba typy řešení sjednotit, protože neexistuje organizace, která by sdružovala tlumočnický či agentury poskytující tlumočení po telefonu.

Používání 1. či 3. osoby singuláru při tlumočení dialogu jsme se věnovali i v dotazníkovém šetření, proto se touto otázkou budeme zabývat i v empirické části naší práce.

2.4. Výhody a nevýhody tlumočení po telefonu

Srovnajme si nyní výhody a nevýhody tlumočení po telefonu a podívejme se, jak se o této službě vyjadřují teoretické práce.

Roberto Gracia-García (2002: 6) píše:

„Perhaps the strongest argument in favor of Telephone Interpreting is that a good interpreter at a distance is better than a bad one up close or none at all. That is probably the common ground between the opponents and the proponents of TI.“

Cecilia Wadensjö (1999: 248) spatřuje největší výhodu tlumočení po telefonu v nižší ceně oproti tlumočení na živo (což je ovšem diskutabilní). Další nespornou výhodou je podle ní i relativně větší dostupnost tlumočnicků.

„Leaving aside the matter of cost, an obvious advantage of telephone interpreting - from the point of view of clients, care providers, police officers and others who occasionally need the service of interpreters, is the relatively greater accessibility of interpreters. If a need arises too far away, too late at night or at too short a notice for an interpreter to meet in person, the problem can in principle be solved if there are a competent interpreter, a shared willingness between the primary parties to communicate by phone, and suitable telephone equipment at both ends.”

Celkově však podle autorky nezávisí výkon tlumočnicka na způsobu tlumočení, ale na jeho znalosti pracovních jazyků a tématu, jeho zkušenostech a v neposlední řadě také na vzájemném vztahu jednotlivých účastníků dialogu, jejich způsobu komunikace navzájem a s tlumočnickem. Při tlumočení „na živo“ je snazší koordinace dialogu, protože účastníci konverzace se vidí, mohou při organizaci rozhovoru využívat i neverbální komunikaci, a tím se takový tlumočený hovor více blíží normální konverzaci. Naproti tomu při tlumočení po telefonu je vyšší pravděpodobnost, že se účastníci hovoru budou snažit o jednoduché a srozumitelné vyjadřování a že budou verbalizovat veškeré neverbální prvky komunikace, které by mohly mít na rozhovor vliv. Vhodnější a účinnější je podle ní sáhnout po tlumočení po telefonu ve chvíli, kdy je potřeba získat jednoduchou konkrétní informaci.

Holly Mikkelsenová (2003) ve svém článku *Telephone Interpreting: Boon or Bane?* mezi výhody řadí nepřetržitou dostupnost služby, širokou škálu jazyků, pracovní příležitosti pro tlumočnický, jejichž jazyky nejsou na trhu tolik rozšířené. Velkou výhodou tlumočení po telefonu je podle ní i cena – je mnohem levnější zaplatit hovorné, než hradit tlumočnickovi cestovní výdaje a ubytování. Ovšem, jak sama autorka zmiňuje, existují i názory, že tlumočení po telefonu nemusí být vždy levnější, pokud je hovor příliš dlouhý.

Pozitivní aspekt tlumočení po telefonu spatřuje Mikkelsenová také v anonymitě tlumočnicka – v citlivých situacích nepůsobí tlumočnick na telefonu jako rušivý prvek a pro něj samotného může být snazší soustředit se na tlumočení, když nevidí účastníky dialogu, protože si dokáže lépe zachovat odstup a nenechá se emocionálně vtáhnout do situace – neruší ho vizuální dojem. Anonymita tlumočnicka také může navodit zdánlivý pocit soukromí, ale v případech, kdy se tlumočený telefonický hovor pouští nahlas, je tomu naopak. V některých situacích je hlasitý odposlech hovoru nepřijatelný jako například při

komunikaci mezi obhájcem a klientem během soudního procesu, kdy je nutné zachovat důvěrnost hovoru, který nesmí být zveřejněn, pokud s tím klient nesouhlasí.

Nevýhody tlumočení po telefonu spatřuje autorka v chybějícím očním kontaktu účastníků dialogu a nedostatečné kontrole nad dialogem – kdo kdy hovoří. Za některé nedostatky může být zodpovědná technika – pokud je z různých důvodů (připojení, nekvalitní vybavení, rušivé zvuky) špatná kvalita zvuku. Tlumočníci v zahraničí mívají během dne i více zakázek, přičemž informace o tématu tlumočení dostávají zpravidla těsně před hovorem, a nemají tak možnost se dostatečně připravit.

U Barbary Moser-Mercerové (2003) se setkáme s názorem, že finanční náročnost tlumočení na dálku (*remote interpreting*, kam tlumočení po telefonu patří) v porovnání s minulostí klesá, jelikož se snižuje cena technického vybavení a podpůrný personál je zkušenější.

Nataly Kellyová se ve své knize *Telephone Interpreting: A Comprehensive Guide to the Profession* (2007: 85–86) také věnuje pozitivním vlivu tlumočení po telefonu na soustředění tlumočnicka. Uvádí několik příběhů z praxe, kdy sami tlumočníci dokládají, že pro tlumočnicka je někdy výhodnější nebýt přímo na místě. Zmiňuje mimo jiné nemocniční prostředí, kdy stálý tlumočnický zaměstnaný v nemocnici mívá problémy tlumočit ošetřování pacientů například po autohavárii – dotyčný se musel z místnosti několikrát omluvit, protože se mu dělalo nevolno. Při tlumočení po telefonu tyto nepříjemnosti odpadají a tlumočnick se může plně soustředit na svoji práci. Další tlumočnick uváděl jako příklad kulturní bariéry, kdy mu při tlumočení na živo bylo nepříjemné tlumočit pro jisté etnikum z jeho země původu – opět, při tlumočení po telefonu se takový problém eliminuje. Autorka zmiňuje i skutečnost, že v některých kulturách je nepřipustné, aby se žena ocitla v přítomnosti jiného muže, pokud to není její manžel či příbuzný. V takových případech je také tlumočení po telefonu ideálním řešením, i když příslušníci těchto kultur často vyžadují, aby i tlumočnick na telefonu byla žena.

Obecně panuje shoda na tom, že tlumočení po telefonu není vhodné pro všechny situace. Nehodí se například pro zdlouhavá soudní jednání, pro situace, kdy se předpokládá dlouhý rozhovor či hodně účastníků konverzace, pro situace, kdy je možné zajistit kvalifikovaného tlumočnicka na místě, nebo pro situace, kdy je důležité, aby na sebe účastníci rozhovoru viděli (např. v nemocnici, když lékař ukazuje pacientovi, jak se má správně používat určitá zdravotní pomůcka). Nehodí se také při psychologických posudcích či terapiích.

2.5. Tlumočení po telefonu na zahraničním trhu

V této kapitole si nastíníme situaci na zahraničním trhu, pokud jde o tlumočení po telefonu. Vycházet budeme, mimo jiné, z žebříčku 15 společností poskytujících tlumočení po telefonu s největším obrátem v roce 2007⁷. Situaci v České republice blíže popíšeme v empirické části naší diplomové práce.

Podle údajů z článku *Trends in Telephone Interpreting* (Kelly, Hedge 2011) vydaného opět společností *Common Sense Advisory* byl v roce 2011 podíl tlumočení po telefonu na světovém trhu s jazykovými službami 3,4 % (994,18 milionu USD), přičemž oproti roku 2010 došlo k nárůstu z 3,26 %. Službu nabízejí tisíce společností po celém světě, avšak jen necelé dvě desítky firem mají z tlumočení po telefonu zisk větší než 1 milion USD – většina z nich sídlí v USA, kde je trh po této stránce nejrozvinutější, jak si ukážeme za chvíli. Studie dále poukazuje na nárůst využívání tlumočení po telefonu během posledních 5 let, a to i přes celosvětovou hospodářskou krizi.

Autoři studie provedli v USA šetření mezi subjekty, které využívají tlumočení po telefonu; na průzkumu se jich podílelo 192. Více než polovina z nich (58,3 %) byli poskytovatelé zdravotnických služeb; následovaly státní úřady s 13,5 %

Celosvětově je nejrozvinutější americký trh s tlumočením po telefonu. Americká společnost pro průzkum trhu *Common Sense Advisory*, která se zaměřuje na průzkum trhu v oblasti poskytování jazykových služeb, v roce 2008 sestavila žebříček 15 nejúspěšnějších společností poskytujících tlumočení po telefonu na světovém trhu. Trhu s tlumočením po telefonu v té době vévodila americká firma Language Line Services se ziskem ve výši 180,45 milionu USD ročně. Společnosti na druhém místě a níže nepřesáhly roční zisk 30 milionů USD. Celkově z žebříčku vyplynulo, že Spojené státy jsou skutečnou velmocí, pokud jde o tlumočení po telefonu – na prvních patnáct příček dosáhlo deset amerických firem.

Uldis Ozolins (2011) s tímto žebříčkem polemizuje. Správně totiž poukazuje na fakt, že do seznamu se nedostala australská společnost *Translating & Interpreting Service (TIS National)*, která vlastně jako první v historii nabídla službu tlumočení po telefonu a jako jedna z mála společností odolala privatizaci a je nadále státním subjektem, konkrétně spadá pod australské ministerstvo imigrace a občanství.

⁷ <http://www.commonsenseadvisory.com/Default.aspx?TabID=74>, tabulka v příloze I. Existuje aktuálnější verze žebříčku, zpracovaná pro rok 2009 stejnou společností, avšak není veřejně přístupná. Z abstraktu dostupného z <http://www.commonsenseadvisory.com/Default.aspx?Contenttype=ArticleDet&tabID=64&moduleId=392&Aid=1085&PR=PR> [25.4.2012] usuzujeme, že se sice změnilo pořadí jednotlivých společností, ale složení žebříčku zůstává stejné.

Překlady a tlumočení poskytované TIS National jsou k dispozici všem, kdo se nacházejí na území Austrálie. Celkově společnost během obchodního roku 2010–2011⁸ zprostředkovala bezmála 1 milion tlumočení po telefonu. Nejžádanějšími jazyky přitom byly mandarínština, arabština, vietnamština, kantonština, korejština, perština, turečtina, španělština, řečtina a dárí.

Občanům Austrálie, kteří nemluví anglicky, a osobám s trvalým pobytem v Austrálii, které taktéž spadají do kategorie *LEP*, jsou služby poskytovány zdarma při komunikaci s následujícími schválenými skupinami a jednotlivci⁹: soukromí lékaři poskytující služby hrazené ze zdravotního pojištění, neziskové, nevládní a komunitní organizace, které pro tyto účely nejsou financovány z jiných zdrojů, poslanci ve svém volebním obvodu, místní úřady pro komunikaci s obyvateli, kteří nemluví anglicky, odbory, australský úřad krizového řízení (*Emergency Management Australia*) a lékárny při prodeji léků hrazených ze zdravotního pojištění. Během obchodního roku 2008–2009 zprostředkovala společnost TIS National 149 720 hovorů tlumočených zdarma, v obchodním roce 2009–2010 to bylo 170 317 hovorů a v období 2010–2011 130 298 hovorů. Za poklesem zdarma zprostředkovaných tlumočení po telefonu stojí změna v definici klientů, kteří mají na službu zdarma nárok. Celkový objem tlumočnických služeb se nesnížil. Klientům TIS National je k dispozici přes 1900 tlumočnicků, kteří hovoří zhruba 170 jazyky a dialekty.

Z evropských zemí a společností zmiňme například Francii, kde je největší společností poskytující tlumočení po telefonu nezisková nevládní organizace ISM Interprétariat, založená v roce 1970. Tlumočení po telefonu nabízí od roku 1989 a její klienti mají k dispozici 120 tlumočnicků pro 90 jazyků a dialektů. V roce 2009 společnost zprostředkovala 60 000 tlumočení po telefonu.

2.6. Tlumočení po telefonu v různých oblastech lidské činnosti

V této kapitole se podíváme na oblasti, v nichž se tlumočení po telefonu nejvíce využívá, popíšeme, jak v nich služba funguje a proč se právě v těchto oblastech používá.

Nejprve se podíváme na oblast zdravotnictví. Jazykové bariéry ve zdravotnictví s sebou přináší mnohá úskalí. Pokud nemocný neovládá jazyk země, ve které se chystá navštívit lékaře, pravděpodobně bude návštěvu zdravotnického zařízení odkládat a může se

⁸ <http://www.immi.gov.au/about/reports/annual/2010-11/html/outcome-5/tis-national-telephone-interpreting.htm>, [2.4.2012]

⁹ http://www.immi.gov.au/living-in-australia/help-with-english/help_with_translating/free-services.htm, [2.4.2012]

stát, že bude muset být hospitalizován či bude muset absolvovat nákladnější léčbu, než by tomu bylo v případě včasného zachycení problému. Neporozumění při komunikaci lékaře s pacientem může také vést ke stanovení špatné diagnózy, a tedy i ke špatné léčbě. Popřípadě musí pacient kvůli stanovení diagnózy absolvovat mnoho nákladných vyšetření, která by odpadla, kdyby mezi ním a lékařem nebyla jazyková bariéra, a pacient tak mohl své obtíže přesně popsat¹⁰. Všechny tyto faktory zvyšují náklady na zdravotní péči a tlumočení, přestože je placenou službou, by takové náklady mohlo významným způsobem snížit.

Tlumočení obecně je proto při kontaktu lékařů s pacienty cizinci velmi důležité. V zahraničí se tlumočení v oblasti zdravotnictví vyděluje (stejně jako soudní tlumočení) jako zvláštní kategorie. Existuje dokonce profesní organizace sdružující tlumočníky ve zdravotnictví, *International Medical Interpreters Association*, se sídlem v USA. Jejím cílem je nastavovat určité standardy pro tlumočení ve zdravotnictví – vzdělání tlumočnicků, pracovní podmínky, podpora využívání profesionálních tlumočnicků zdravotnickými zařízeními, výzkum v dané oblasti¹¹.

Na zahraničním trhu stoupá v oblasti zdravotnictví poptávka po tlumočení po telefonu. Jedná se o rychlý a snadno dostupný způsob, jak se spojit s tlumočnickem. Výhodou tlumočení po telefonu v případě lékařských vyšetření představuje anonymita tlumočnicka. Kromě toho, že tlumočnick vnáší do komunikace lékaře s pacientem porozumění a důvěru, může být jeho fyzická přítomnost nepříjemná, protože pacienti při vyšetření mnohdy sdělují velmi citlivé informace o svém zdravotním stavu. Anonymita a nepřítomnost tlumočnicka po telefonu jim tedy po této stránce uleví a pacienty tolik nesvazuje stud (Tabouri 2009). Publikace vydaná kanadským ministerstvem zdravotnictví *Barrières linguistiques dans l'accès aux soins de santé*¹² uvádí dva typy tlumočení po telefonu ve zdravotnických zařízeních. Prvním je klasický způsob, kdy tlumočnick není přítomen v budově, je kontaktován telefonicky a přes konferenční hovor probíhá tlumočení. V případě druhého způsobu je tlumočnick stálým zaměstnancem nemocnice a tlumočí po telefonu z jiné místnosti v nemocnici.

Jak jsme zmínili v předchozí kapitole, ve Spojených státech amerických jsou zdravotnická zařízení nejčastějším uživatelem této služby. V USA mají instituce financované z federálního rozpočtu povinnost poskytnout tlumočnicka na vlastní náklady

¹⁰ <http://www.ism-interpretariat.com/qui-sommes-nous/videos/>

¹¹ www.imiaweb.org, [17.4.2012]

¹² http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/alt_formats/hpb-dgps/pdf/pubs/2001-lang-acces/2001-lang-acces-fra.pdf, s. 55 [2.4.2012]

a mezi takové instituce se řadí i nemocnice. Větší zdravotnická zařízení mají k dispozici stálé tlumočníky, kteří však nepokryjí méně obvyklé jazyky. Nemocnice si navíc z důvodu vysokých nákladů nemohou dovolit zaměstnávat mnoho takových tlumočnicků, a často tak pro komunikaci v cizím jazyce využívají své bilingvní zaměstnance (Kelly, Hedge 2011). Vzhledem k nízkému počtu stálých tlumočnicků bývají jak tlumočníci, tak stálí bilingvní zaměstnanci přetěžováni. Tlumočení po telefonu, kdy je možné téměř okamžitě spojit účastníky dialogu s profesionálním tlumočnickem, jenž se může nacházet stovky kilometrů daleko, je tedy ideální způsob, jak stálým tlumočnickům a bilingvními zaměstnancům ulevit. Jako další podpůrný argument pro tvrzení, že tlumočení po telefonu šetří svým uživatelům prostředky, můžeme použít příklad nemocnice v anglickém Sheffieldu. Toto zdravotnické zařízení postupně upouští od tlumočení na živo (samozřejmě ne ve všech situacích je to možné) a čím dál častěji využívá tlumočení po telefonu zprostředkované společností Language Line Services. Podle vedení nemocnice potřebuje nemocnice okolo 12 000 tlumočení ročně, přičemž jich více než 72 % uskutečňuje po telefonu. Nemocnici to šetří finanční prostředky zhruba ve výši 250 000 GBP, protože zaplatí pouze za opravdu odtlumočený čas. Při tlumočení na živo musí tlumočnickovi zaplatit i v případě, že se pacient nedostaví, musí si tlumočnicka objednat na konkrétní čas, a pokud mají zdravotníci či pacienti zpoždění, platí tlumočnickovi i dobu, po kterou čeká¹³.

Pokud jde o jiné oblasti, v nichž se tlumočení po telefonu využívá, zmíníme například komunikaci s úřady, bankami či jinými poskytovateli služeb nebo například s neziskovými organizacemi. Tyto oblasti se podle našeho mínění nevyznačují žádnými specifickými problémy spojenými s tlumočením po telefonu. Tlumočení po telefonu se využívá i při volání na tísňové linky, zde jako největší problém vidíme co nejrychlejší zajištění tlumočnicka a tlumočení emočně vypjatých situací.

Další důležitou oblastí, v níž se v zahraničí tlumočení po telefonu využívá, je soudnictví. V České republice zatím neexistuje právní úprava, která by se zabývala přímo tlumočením po telefonu v trestním, civilním či správním řízení. V Evropské unii platí od 20. října 2010 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2010/64/EU ze dne 20. října 2010 o právu na tlumočení a překlad v trestním řízení¹⁴, jejíž čl. 2 odst. 6 stanoví:

„Ve vhodných případech lze použít komunikační technologii typu videokonference, telefonu nebo internetu, není-li osobní přítomnost tlumočnicka nezbytná pro zaručení spravedlivého řízení.“

¹³ <http://www.language-line.co.uk/page/news/104/> [22.4.2012]

¹⁴ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32010L0064:CS:NOT>

Členské státy mají podle čl. 9 odst. 1 směrnice uvést své právní a správní předpisy do souladu s touto směrnicí do 27. října 2013. Novela trestního řádu České republiky, která nabyla účinnosti ke dni 1. 1. 2012, sice zavádí možnost využít videokonferenční zařízení pro provádění úkonů trestního řízení, o tlumočení se však nezmiňuje¹⁵.

V USA¹⁶ vznikla myšlenka využít tlumočení po telefonu u soudu v roce 1989. V roce 1990 byl zahájen pilotní projekt na ověření proveditelnosti tlumočení u soudů. Byl úspěšný a v dnešní době se tlumočení po telefonu běžně využívá. U federálních soudů se po telefonu tlumočí simultánně, k čemuž je zapotřebí speciálního vybavení v podobě telefonní dvojlinky. Tlumočník pak tlumočí z kabiny, podobně jako při konferenčním tlumočení. Federální soudy využívají služeb certifikovaných soudních tlumočnicků. Soudy na úrovni jednotlivých států se uchylují spíše ke komerčním poskytovatelům tlumočnických služeb, což s sebou přináší riziko nedostatečné kvalifikace tlumočnicků pro soudní tlumočení.

2.7. Praktická a technická stránka tlumočení po telefonu

Poskytovatelé tlumočení po telefonu se musí vypořádat s řadou praktických a technických záležitostí a tato služba může být organizačně velice náročná. Obzvláště agentury, které mají v nabídce velké množství jazyků a kombinují využití stálých a externích zaměstnanců, musí dobře rozvrhnout časové pokrytí poskytování tlumočení po telefonu a vytížení jednotlivých tlumočnicků. Nataly Kellyová (2007: 17) zmiňuje, že mohou nastat i krizové situace, kdy je najednou potřeba velkého objemu tlumočení po telefonu, jako tomu bylo v roce 2005, kdy na jihovýchodě USA udeřil hurikán Katrina. Lidé volali na krizová centra, do humanitárních organizací pro pomoc, snažili se najít své blízké. V dané oblasti žije mnoho osob z kategorie *LEP* a poptávka po tlumočení po telefonu tehdy dramaticky vzrostla. Většina poskytovatelů této služby má tedy k dispozici jakýsi záložní, krizový plán, který jim umožní se s takovou pohotovostní situací vypořádat. Velké společnosti poskytující tlumočení po telefonu mají mnoho poboček po celých Spojených státech a dokonce i v zahraničí. Pokud by se tedy krizová situace dotkla přímo agentury poskytující tlumočení po telefonu, může si tato vypomoci přesměrováním hovorů na ostatní pobočky.

¹⁵ „je-li to potřebné pro ochranu práv osob, zejména s ohledem na jejich věk nebo zdravotní stav, nebo vyžadují-li to bezpečnostní anebo jiné závažné důvody, lze při provádění úkonů trestního řízení využívat technické zařízení pro přenos obrazu a zvuku (dále jen “videokonferenční zařízení”), umožňuje-li to povaha těchto úkonů a je-li to technicky možné.” §52a zákona 141/1961Sb. – Trestní řád.

¹⁶ http://www.ncsconline.org/WC/Publications/KIS_CtIntelInterpServ.pdf [22.4.2012]

V zahraničí (např. v USA) je natolik vysoká poptávka po tlumočení po telefonu, že někteří tlumočníci se živí výhradně poskytováním této služby. Tlumočníci jsou zaměstnáváni dvěma způsoby. Buď pracují z domova a jsou tzv. na volné noze, nebo jako stálí zaměstnanci přímo v agentuře, která službu poskytuje, v jakémisi call-centru. Většina poskytovatelů tlumočení po telefonu má velmi přísné požadavky na to, za jakých podmínek lze provozovat tlumočení po telefonu z domova. Vyžadují, aby byly zcela omezeny jakékoliv rušivé zvuky, včetně dětí, domácích zvířat, puštěné televize, tlumočníka během pracovních hodin nesmí nikdo vyrušovat atp. Z toho důvodu je třeba, aby tlumočníci měli vyhrazené tiché pracovní místo stranou od běžného provozu domácnosti. Velká tlumočnická call-centra, kde najednou pracuje více lidí, mohou být velmi rušným místem, což ztěžuje soustředění a zhoršuje výkon tlumočníka. Proto se doporučuje, aby tlumočníci měli k dispozici odhlučněná pracoviště podobná zvukotěsným tlumočnickým kabinám používaným při konferenčním simultánním tlumočení (Kelly 2008).

Významnou otázkou v oblasti tlumočení po telefonu je kvalita poskytovaných služeb. Mnoho lidí si i v dnešní době myslí, že tlumočit může v podstatě každý, kdo mluví dvěma jazyky. Tato mylná domněnka bohužel platí ve velké míře v komunitním tlumočení, i když, jak jsme zmínili, v posledních 20 letech dochází k postupné profesionalizaci této oblasti a tím i k lepšímu vzdělávání tlumočnicků. Situace je stejná také v oblasti tlumočení po telefonu. Některé agentury se spokojí s tím, že dotyčný má nějaké zkušenosti s tlumočením a nezjišťují, jak dobrého výkonu je ten který tlumočník schopen. Možná právě takoví poskytovatelé služeb jsou důvodem, proč se objevují názory zpochybňující kvalitu celého odvětví tlumočení po telefonu. Jak ale správně podotýká Nataly Kellyová (2007: 27), v každém odvětví se najdou firmy, které neposkytují dostatečně kvalitní služby a vrhají tím stín na celou oblast. U větších agentur jsou samozřejmě etické kodexy. Takové agentury mívají i propracované systémy hodnocení kvality tlumočení a systémy pro vzdělávání tlumočnicků. Dávají jim k dispozici tištěné materiály, poskytují kurzy formou e-learningu, monitorují jejich tlumočnické výkony a poskytují jim zpětnou vazbu. Některé agentury pořádají konference a školení pro tlumočníky po telefonu nebo zřizují internetové glosáře či jiné elektronické zdroje, které jim usnadní práci.

V naší práci jsme již zmínili, že za nárůstem ve využívání tlumočení po telefonu stojí pokles cen za telekomunikační služby, k němuž značně přispěla deregulace trhu v této oblasti. Kromě toho zaznamenalo tlumočení po telefonu obrovský boom i díky technickému pokroku. Dnes se používají technologie, jejichž masové využívání bylo před

30 lety nemyslitelné – mobilní telefony, internet. Podívejme se nyní na to, jak v praxi tlumočení po telefonu funguje. Probereme různé druhy techniky, které se při něm využívají, nastíníme, jak agentury hovory propojují, a uvedeme různé modely konverzace.

Agentury po celém světě využívají dvou systémů zprostředkování tlumočených telefonních hovorů – automatický, nebo prostřednictvím operátora. V automatickém systému se volající identifikuje zpravidla číselným kódem, v nabídce se orientuje pomocí tónové volby a systém ho sám přepojí na dostupného tlumočnicka. Jestliže hovor zprostředkovává operátor, má obvykle i on k dispozici základní údaje o volajícím, které mu po identifikaci číselným kódem nabídne počítač, a hovor propojuje „ručně“.

Velmi zásadní otázkou při žádosti o tlumočení po telefonu je správná identifikace požadovaného jazyka. Agentury v zahraničí dávají svým stálým klientům zpravidla určité písemné pomůcky a s jejich pomocí cizinec, se kterým se klient nedomluví, označí jazyk, v němž chce vést hovor. Pokud ani písemné materiály nepomohou, musí klient požádat agenturu o pomoc. Velké společnosti poskytující tlumočení po telefonu obvykle zaměstnávají pracovníky, kteří jsou velmi zkušení a školení pro rozpoznání jazyků (Kelly 2007: 15)

Zatímco dříve se pro tlumočení po telefonu používaly výhradně pevné linky (z pochopitelných důvodů – nebyla jiná možnost), dnes je mnohem více způsobů, jak propojit tlumočený telefonní hovor. Lze využít mobilní telefon či některý z internetových komunikačních programů, například Skype či ICQ. Americká společnost Language Line, která je největším hráčem na tamním trhu, však svým tlumočnickům umožňuje používat výhradně pevnou linku a to pouze s telefonem, který není bezdrátový. Mobilní telefon tlumočnicki nesmí používat kvůli špatné kvalitě zvuku. Zároveň není možné tlumočení po telefonu přes internet z důvodu nedostatečného zabezpečení internetové komunikace. Do budoucna má společnost v plánu se této oblasti věnovat a zabezpečit ji natolik, aby bylo možné využít i jiné kanály než jen pevnou linku. Tlumočnicki pracující pro tuto společnost dostávají i přesné instrukce, pokud jde o parametry náhlavní soupravy. Musí být mimo jiné připojena kabelem k telefonu, přičemž není přípustné připojit náhlavní soupravu do bezdrátového telefonu, a také musí být opatřena tzv. kašlátkem.

Tlumočení po telefonu se v naprosté většině případů provádí technikou konsektivního tlumočení. Při tlumočeném telefonním hovoru se totiž slyší navzájem všichni jeho účastníci a souběžné tlumočení by mohlo být rušivým prvkem. Je na tlumočnickovi, aby si určil a s klienty předem domluvil, jak dlouhé úseky bude tlumočit. V případě delších úseků se použije tlumočnická notace

Při tlumočení po telefonu mohou nastat tři situace. Za prvé, všechny tři strany rozhovoru (tlumočník a dvě strany, pro které tlumočí) se nacházejí na různých místech a propojují se pomocí konferenčního hovoru. Za druhé, tlumočník je přítomný u jedné ze stran rozhovoru. A konečně, oba účastníci rozhovoru jsou na tomtéž místě a tlumočník je na telefonu. V takovém případě buď mají telefon přepnutý na hlasitý odposlech, nebo si předávají sluchátko. Některé agentury, jako například Language Line, nabízejí svým klientům pronájem speciálních dvojlinkových telefonů, které usnadňují komunikaci.

2.8. Tlumočníci a tlumočení po telefonu

V této části naší práce se budeme věnovat tomu, jak tlumočení po telefonu působí na tlumočníky. Zaměříme se na náročnost tlumočení po telefonu, na otázku honorářů za tlumočení po telefonu nebo například na pracovní podmínky. Soustředíme se na zahraniční trh, zejména pak na USA. Tlumočení po telefonu v českých podmínkách detailněji rozebereme v empirické části, která bude vycházet, mimo jiné, z dotazníkového průzkumu mezi tlumočníky.

Povolání tlumočníka, jakkoliv je zajímavé a obohacující, je i fyzicky a psychicky velmi náročné. Tlumočníci věnují mnoho času přípravě na jednotlivé zakázky, během své práce neustále rozdělují pozornost mezi poslech, porozumění, reprodukci, často i čtení textu, popřípadě tlumočnický zápis a komunitní či soudní tlumočníci navíc mnohdy tlumočí emočně vypjaté situace. Obecně lze říci, že jsou tlumočníci během své práce pod velkým stresem, který na jednu stranu může pozitivně ovlivňovat jejich výkon, ale na druhou stranu je velmi vyčerpávající.

Kellyová se ve své knize *Telephone Interpreting: A Comprehensive Guide to the Profession* (Kelly 2007) věnuje profilu ideálního kandidáta na práci tlumočníka po telefonu. Základním předpokladem pro práci tlumočníka po telefonu je co největší zkušenost s konsektivním tlumočením a tlumočnickou notací a také flexibilita. Tlumočníci totiž pracují s mnoha různými tématy z mnoha různých oblastí, s nimiž se během jednoho pracovního dne setkají. Musejí se tedy umět okamžitě přizpůsobit a poradit si i pod velkým tlakem. Samozřejmě, že i konferenční tlumočníci mohou během jedné zakázky čelit mnoha různým tématům, ale mají větší pravděpodobnost, že se budou moci na svoji práci dopředu připravit. Naproti tomu tlumočníky po telefonu kontaktuje množství nejrozumnějších klientů, od zdravotnictví, přes banky, úřady, pojišťovny apod. Zaměstnanci velkých agentur v zahraničí, kde je tlumočení po telefonu hodně využívanou službou, vyřizují denně mnoho hovorů a protože ve většině případů nevědí, kdo je bude

kontaktovat, nemají možnost se připravit předem. Je to jeden z faktorů, který přispívá k tlaku na tlumočníky.

Nataly Kellyová (2007: 36) používá pro rozdíly mezi jednotlivými druhy tlumočení a pro zdůraznění rozmanitosti a náročnosti tlumočení po telefonu velmi zajímavé a příhodné přirovnání:

„If we were to compare the general work of an interpreter to that of driving an automobile, we might say that a conference interpreter is akin to a limousine driver, in that his or her client usually has a higher profile in society and access to greater economic resources. We might also say that community interpreters are like drivers of public transport, because they are most likely to encounter many levels of society, including those individuals with limited resources. The telephone interpreter, by contrast, is found behind the wheel of an ambulance, a tour bus, a tractor, a delivery van and a sixteen-wheeler – all in one day.“

Dále podle autorky výhodou, jestliže má dotyčný nějakou profesní zkušenost s komunikací po telefonu, protože tím pádem má již osvojené různé techniky, jak z hlasu odposlechnout, co by při tlumočení na živo bylo vidět. Zároveň jsou takoví lidé schopni lépe pracovat s intonací, dechem či pauzami, aby se vyjadřovali co nejsrozumitelněji. V ideálním případě by kandidáti na práci tlumočnicka po telefonu měli mít i zkušenost s komunitním tlumočením.

V předchozích částech naší diplomové práce jsme si tlumočení po telefonu definovali mj. jako druh tlumočení na dálku, čili *remote interpreting*, přičemž jsme zmínili úskalí, která s sebou tlumočení na dálku přináší. Tlumočení po telefonu může být mnohem náročnější než tlumočení na živo. Pokud je tlumočnick při své práci nevidí svého řečníka, je fáze recepce ochuzena o mnoho důležitých informací, které by jinak tlumočnick podvědomě vnímal a které ovlivňují porozumění. Jedná se o mimiku řečníka, jeho gesta či držení těla. Tlumočnick tedy musí vynaložit velké úsilí a tyto chybějící informace doplnit například z intonace řečníka. Při tlumočení po telefonu může být kromě chybějícího vizuálního kontaktu i zhoršená kvalita zvuku z důvodů špatného spojení či špatného vybavení. Všechny tyto faktory tlumočnicka vyčerpávají. Proto je důležité, aby tlumočnicki měli mezi jednotlivými hovory dostatečné pauzy, protože únava může mít vliv na kvalitu jejich výkonu.

Při tlumočení po telefonu se naskytá ještě otázka organizace dialogu. V kapitole věnované tlumočení dialogu bylo řečeno, že tlumočnick po telefonu funguje jako jakýsi

koordinátor rozhovoru. Tlumočníci po telefonu¹⁷ se obecně shodnou na tom, že je důležité, aby se všechny tři strany rozhovoru navzájem slyšely, protože i když jeden z klientů nerozumí slovům, je pro něj důležité slyšet alespoň intonaci řečníka.

Sazby za tlumočení po telefonu se liší stát od státu a agenturu od agentury. Agentury většinou z pochopitelných důvodů na svých internetových stránkách sazby neuvádějí, tím méně pak honoráře pro tlumočníky. Informace o sazbách za tlumočení po telefonu jsme proto čerpali na různých diskuzních fórech, např. www.proz.com. Tlumočníci se shodují na tom, že honoráře za tlumočení po telefonu v posledních několika letech výrazně poklesly, což má podle nich za následek zhoršení kvality poskytovaných služeb. Mnoho z nich si stěžuje, že v přepočtu na hodinovou mzdu jsou hůře placeni než například uklízečky, a za ideální by považovali sazbu minimálně 0,7 USD/min. Podle našich zjištění¹⁸ se honoráře pro tlumočníky za tlumočení po telefonu pro velké agentury pohybují v USA zhruba od 0,3 USD/min do 0,70 USD/min (cca 5,7–13,2 Kč/min = 107,75 – 249,52 Kč/30 min¹⁹), přičemž uvedená horní hranice je spíše výjimečná, ve Velké Británii cca od 0,2 GBP/min do 0,4 GBP/min (cca 6–12 Kč/min = 180,29–360,60 Kč/30 min) a například australská TIS National nabízí zhruba 8,15 USD/15 min (cca 10 Kč/min, 300 Kč/30 min). Různí tlumočníci a různé agentury mají různé minimální sazby – od nulové, po 15minutovou.

2.9. Shrnutí teoretické části a stanovení hypotéz

Na tlumočení po telefonu jsme se podívali z několika úhlů pohledu. Zjistili jsme, že v zahraničí se jedná o velmi populární druh tlumočení, jehož využití rok od roku narůstá. Dále jsme konstatovali, že se na zahraničním trhu tlumočení po telefonu nejvíce uplatňuje v oblasti zdravotnictví a při kontaktu cizinců se státními institucemi. Také jsme měli možnost pozorovat, že v zahraničí funguje velké množství agentur, které tlumočení po telefonu nabízejí, a že klienti se s tlumočníky spojují hlavně prostřednictvím těchto agentur.

Na základě načtené odborné literatury, prostudování nabídek tuzemských i zahraničních překladatelských agentur a na základě pročtení zahraničních internetových diskuzí tlumočnicků stanovujeme následující hypotézy:

¹⁷ www.proz.com [10.4.2012] Internetová diskuze tlumočnicků a překladatelů

¹⁸ www.proz.com 10.4.2012. Internetová diskuze tlumočnicků a překladatelů

¹⁹ dle kurzu ČNB ze dne 11.4.2012 – 1 USD = 18,903 CZK, 1 GBP = 30,049 CZK, 1 AUD = 19,474 CZK, 1 EUR = 24,820 CZK.

- Tlumočení po telefonu se v České republice, stejně jako v zahraničí, využívá ve velké míře.
- Stejně jako v zahraničí se v ČR tlumočení po telefonu nejvíce využívá ve zdravotnictví a ve veřejném sektoru.
- Stejně jako v zahraničí jsou tlumočníci kontaktováni převážně přes agentury.

EMPIRICKÁ ČÁST

3. Úvod

V teoretické části jsme tlumočení po telefonu popsali z různých úhlů pohledu. Zmínili jsme, že se jedná o druh tlumočení na dálku (*remote interpreting*) a nejčastěji se ho využívá v rámci komunitního tlumočení (konkrétně ve zdravotnictví a v komunikaci s veřejnými institucemi). Dále jsme nastínili vývoj tlumočení po telefonu, okolnosti, které tento vývoj ovlivnily a ovlivňují, zhodnotili jsme situaci na zahraničním trhu a v neposlední řadě jsme se věnovali i technické stránce věci a dopadu na tlumočníky. Z teoretické části nám vyplynulo, že v zahraničí se tlumočení po telefonu využívá ve velké míře a v mnoha oblastech lidské činnosti. Tlumočení po telefonu zprostředkovávají převážně agentury, z nichž mnohé jsou nadnárodní společnosti (např. Language Line Services).

V empirické části se zaměříme pouze na Českou republiku a pokusíme se potvrdit, či vyvrátit stanovené hypotézy. Mimo to i zmapujeme zdejší situaci trhu s tlumočením po telefonu a nastíníme si doporučení pro budoucí vývoj této služby.

Po prvotním zkoumání literatury týkající se tlumočení po telefonu a po prozkoumání zahraničního trhu s tlumočením po telefonu jsme se domnívali, že situace v České republice bude obdobná – čili že po tlumočení po telefonu je velká a rostoucí poptávka jak v soukromém, tak ve veřejném sektoru a že je tlumočení po telefonu pro zákazníky cenově dostupné.

V zahraničí se tlumočení po telefonu využívá nejvíce ve zdravotnických zařízeních a veřejných institucích (sociální služby, úřady, ...), dále také u soudů a na policii. V České republice podle našeho zjištění využívají tlumočení po telefonu nejčastěji soukromé firmy pro obchodní účely a neziskové organizace pracující s imigranty. Zdravotnická zařízení tlumočení po telefonu systematicky nevyužívají a použití této služby při trestních a civilních řízeních není v české legislativě ošetřeno.

Pokud jde o sazby za tlumočení po telefonu, Jednota tlumočnicků a překladatelů pro rok 2012 doporučuje následující honoráře pro tlumočníky: za hovor do 15 minut 300 Kč, do 30 minut 400 Kč, do 60 minut 600 Kč (jak vidíme, doporučované honoráře jsou mnohdy až dvojnásobné oproti realitě v zahraničí). Účtuje se minimálně 15 minut a poplatky za telefon hradí zákazník. Pokud tedy klient dodrží tyto sazby a pokud si tlumočnicka zajistí napřímo, tedy bez zprostředkování agenturou, zaplatí za půlhodinový

hovor na telefonní číslo v ČR přibližně 577 Kč (při průměrné ceně hovoru 2,56 Kč/min²⁰), do země EU 400 Kč + 606 Kč za hovorné²¹. Reálné honoráře pro tlumočníky jsou pravděpodobně poněkud odlišné. Při sběru dat pro empirickou část naší diplomové práce nás e-mailem kontaktoval tlumočník, který byl poněkud rozhořčen podmínkami, jež mu pro tlumočení po telefonu nabídla agentura. S jeho svolením citujeme:

„Nabídnutá cena měla dvě složky, paušál a minutová sazba. A teď pozor: paušál: 200 Kč (někteří tlumočníci se údajně spokojí se 150 Kč), minutová sazba 5 Kč. S agenturou jsem se bohužel nedohodl, čímž jsem přišel také o zkušenost z tlumočení po telefonu a Váš dotazník nemohu vyplnit. Ale když už jsme u toho, dokonce i doporučené sazby JTP pro tlumočení po telefonu jsou alarmující. Patnáctiminutový hovor je tuším za 300 Kč. Čas strávený přípravou (hovor může být stejně odborný jako tlumočení "na místě", navíc vylučuje neverbální komunikaci, kvalita zvukového přenosu hraje roli atd. atd.), administrativa, stres (tlumočím nepravidelně, takže u mě nastupuje i několik dní předem), to vše jakoby se do sazby u tlumočení po telefonu nepromítalo. Uvážíme-li hypotetický případ, že by se někdo chtěl živit pouze tlumočením po telefonu, musel by absolvovat cca 4 patnáctiminutové hovory denně, aby dosáhl na průměrnou hrubou měsíční mzdu v ČR...“

Na úvod jsme si tedy naznačili, jaká je situace na trhu s tlumočením po telefonu v České republice a v dalších kapitolách se jí budeme věnovat detailněji. Vycházet přitom budeme z průzkumu, který jsme provedli.

²⁰ http://www.ctu.cz/cs/download/statisticke_udaje/rok_2011/zprava_vyvoj_trhu_ek_2010.pdf

²¹ pro ilustraci jsme použili sazbu mobilního operátora O2 pro volání do zemí EU – 20,20 Kč/min. Ceník platný k 1.4.2012: http://www.o2.cz/osobni/199751-volani_do_zahranici/118622-mezinarodni_hovory_z_mobilu_cenik.html

4. PRŮZKUM

4.1. Popis průzkumu

Průzkum sestával z dotazníkového a telefonického šetření mezi vybranými subjekty, přičemž jsme si vědomi toho, že pro podrobnější zmapování trhu by bylo zapotřebí mnohem detailnějšího šetření s větším množstvím respondentů. Dotazování jsme provedli v rámci následujících subjektů:

- překladatelské agentury, které tlumočení po telefonu nabízejí;
- neziskové organizace pracující s cizinci, protože jsme na základě osobní zkušenosti předpokládali, že tlumočení po telefonu využívají;
- zdravotnická zařízení, protože v zahraničí právě zdravotnická zařízení tlumočení po telefonu využívají nejčastěji;
- samotní tlumočníci.

Agentury, neziskové organizace a tlumočnický jsme kontaktovali e-mailem, nemocnice telefonicky. Všechny respondenty jsme (ať už ústně, či písemně) ubezpečili, že získaná data budou použita pouze pro účely naší diplomové práce.

Dotazník pro agentury, tlumočnický a neziskové organizace jsme sestavili na základě prostudované odborné literatury. Pokud jde o dotazník pro tlumočnický, první verzi jsme zkontrolovali se sociologem a upravili jsme ji podle jeho připomínek, ovšem v té době již průzkum probíhal a po upravení dotazníku žádní další respondenti neodpověděli. Z tohoto důvodu jsme data získaná v prvním běhu poupravili roztríděním do kategorií podle rozptylu. Více se dané úpravě budeme věnovat v sekci 4.3.4 zaměřené na dotazování tlumočnicků.

K sestavení dotazníku pro agentury, tlumočnický a neziskové organizace jsme použili online dotazníkovou službu Vypĺto.cz. Tato služba umožňuje vytvoření dotazníku na internetu a je velice přátelská k uživatelům, kteří mají s prací s dotazníky malé či nulové zkušenosti. Průvodce sestavováním otázek nabízí volbu, zda je otázka povinná, či nikoliv, pomůže definovat typ otázky, resp. odpovědi (např. seznam – právě jedna, polouzavřená, krátký text, seznam – právě jedna – rozdělující atp.), lze nastavit i zveřejnění dotazníku a výsledků. Po vytvoření dotazníku je vygenerován odkaz, který se zasílá respondentům.

Překladatelské agentury poskytující tlumočení po telefonu a neziskové organizace pracující s cizinci jsme vyhledali na internetu. Na jejich ústřední e-mailové adresy jsme zaslali průvodní dopis, do nějž jsme vložili odkaz na dotazník a požádali jsme o jeho

vyplnění. V případě neziskových organizací jsme žádali o vyplnění vždy jednotlivými zaměstnanci, nikoliv za celou organizaci.

Zdravotnická zařízení jsme záměrně neoslovili elektronickou cestou, z důvodu špatných zkušeností s elektronickou komunikací s těmito subjekty. Dotazování jsme provedli telefonicky.

Dále jsme elektronickou cestou kontaktovali dvě ze tří profesních organizací sdružující překladatele a tlumočníky, jmenovitě Jednotu tlumočnicků a překladatelů (JTP) a Komoru soudních tlumočnicků (KST). Asociaci konferenčních tlumočnicků (ASKOT) jsme záměrně vynechali, protože jsme se (možná mylně) domnívali, že v ní sdružení tlumočníci se věnují výhradně konferenčnímu tlumočení, zatímco tlumočení po telefonu se využívá spíše v oblasti komunitního tlumočení. Dvě oslovené profesní organizace jsme požádali o rozeslání odkazu na dotazník jejich členům a tyto organizace nám spolupráci přislíbily.

Tlumočníky jsme oslovili i prostřednictvím sociální sítě Facebook (jednalo se tedy o respondenty-tlumočníky z řad přátel a známých) a dále jsme e-mailem kontaktovali tlumočníky z řad absolventů Ústavu translatologie při Filozofické fakultě Univerzity Karlovy.

Náš průzkum probíhal od 7. 11. 2011 do 7. 12. 2011 mezi tlumočníky a neziskovými organizacemi, v nemocnicích od 2. do 20. 4. 2012 a od 22. 4. 2012 do 29. 4. 2012 mezi překladatelskými agenturami. Kratší lhůtu pro dotazování mezi agenturami jsme volili jednak z časových důvodů a také proto, že se nám v předchozím průzkumu potvrdila instrukce, kterou služba Vyplňto.cz sděluje při stanovování délky průzkumu, a sice že nejvíce respondentů získá dotazník během prvního týdne dotazování.

Dotazníková služba Vyplňto.cz po skončení výzkumu nabídla ke stažení data, která jsme dále zpracovali pomocí aplikace Microsoft Excel.

4.2. Subjekty

4.2.1. Překladatelské agentury

Překladatelské agentury, které mají ve své nabídce tlumočení po telefonu, jsme vyhledali na internetu. V České republice jich nabízí tlumočení po telefonu více než třicítka. Kontaktovali jsme tyto agentury: ABC Agency, Agentura P, ALFA CZ, A-school Brno, Aspena, Cvrkal & Lorenc, České překlady, Easytalk, Encanto, Eurolingua, Germa, Hero Translating, HR-Human resources, Chicory, Interlingua, ITC Jan Žižka, MA Service,

Moudrý překlad, Noisis, Polyglot, Presto, Prima lingua, Prolingua, Proservice group, Překlady ihned, Richle, Seller Moravia, Skřivánek a Spěváček. E-mailem jsme je požádali, aby vyplnili dotazník sestavený pomocí služby Vyplňto.cz. Celkem jsme obdrželi odpověď od čtrnácti respondentů.

4.2.2. Neziskové organizace

V České republice působí mnoho neziskových organizací, které se zabývají pomocí přistěhovalcům a uprchlíkům. Již v úvodní kapitole naší diplomové práce jsme zmínili, že celosvětově vzrůstá počet migrantů a mnohdy jde o lidi, kteří se na území cizího státu ocitnou bez jakékoliv pomoci, nemají tu rodinu ani přátele. Na neziskové organizace se obvykle obracejí, protože potřebují poradit, zorientovat se ve svých právech a povinnostech, v zákonech.

Zaměstnanci neziskových organizací, jako například Organizace pro pomoc uprchlíkům (OPU), své klienty často doprovázejí na policii, zastupují je u soudu nebo jim pomáhají s praktickými záležitostmi života v České republice. Pokud cizinci mluví anglicky či jiným světovým jazykem, fungují zaměstnanci neziskových organizací i jako tlumočníci, přestože k tomu zpravidla nemají vůbec žádnou kvalifikaci. Pokud cizincův jazyk neovládají, využívají jako tlumočníky buď přátele a rodinné příslušníky tohoto klienta, nebo své bývalé klienty, kteří na území České republiky již nějakou dobu žijí a česky se domluví. V obou případech se praktikuje jak tlumočení na živo, tak tlumočení po telefonu.

Oslovili jsme následujících deset organizací a sdružení: Organizace pro pomoc uprchlíkům (OPU), Sdružení občanů zabývajících se emigranty (SOZE), Člověk v tísni, Most pro lidská práva, Centrum pro integraci cizinců (CIC), Charita (Caritas), Sdružení pro integraci a migraci, Asociace pro právní otázky imigrace (ASIM), La Strada, Poradna pro integraci a Nesehnutí. Celkem jsme obdrželi devět vyplněných dotazníků.

Čtyři odpovědi nám přišly z organizace Charita (Caritas), konkrétně z Diecézní charity Plzeň – Poradna pro cizince a uprchlíky, Diecézní katolické charity Hradec Králové, Arcidiecézní charity Praha – středisko migrace a Diecézní charity Brno, dvě z OPU a jedna z obecně prospěšné společnosti La Strada. Dva respondenti neuvedli, pro kterou organizaci pracují.

4.2.3. Zdravotnická zařízení

Pro účely naší diplomové práce jsme se orientovali na pražské nemocnice. Prahu jsme zvolili jako město s největší koncentrací cizinců. Podle údajů Českého statistického úřadu²² žilo k 31. 12. 2010 právě v Praze nejvíce cizinců ze všech krajů, celkem 148 447, a Praha je také atraktivní turistickou lokalitou.

Telefonicky jsme oslovili tato zdravotnická zařízení: Fakultní nemocnice v Motole, Nemocnice Na Homolce, Všeobecná fakultní nemocnice, Nemocnice na Bulovce, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Thomayerova nemocnice, Nemocnice Na Františku, Ústřední vojenská nemocnice. V nemocnicích nás odkázali na oddělení informací nebo na oddělení, které má na starosti péči o cizince – tato oddělení většinou řeší spíše platby cizinců za zdravotní péči, ale poskytli nám i informace o tlumočení.

Jako jedinou mimopražskou nemocnici jsme chtěli oslovit nemocnici v Havlíčkově Brodě a to proto, že na svých internetových stránkách uvádí, že pacienti mohou využít službu tlumočení po telefonu. Byli jsme odkázáni na osobu odpovědnou za tuto službu, avšak nepodařilo se nám ji kontaktovat.

4.2.4. Tlumočníci

Námi oslovené tlumočnický jsme v úvodu k dotazníku požádali, aby dotazník vyplnili pouze v případě, že mají alespoň jednu zkušenost s tlumočením po telefonu. Pro účely našeho průzkumu nebylo důležité, odkud tlumočníci pochází a jaký je jejich věk. Naopak nás zajímalo, jak dlouho se profesionálně věnují tlumočení a kolik let z této kariéry se věnují tlumočení po telefonu.

Celkem se nám podařilo získat 32 vyplněných dotazníků. Statistika návštěvnosti dotazníku uvádí, že návratnost dotazníku byla 40,5 %, čili že 40,5 % námi oslovených tlumočnicků mělo nějakou zkušenost s tlumočením po telefonu, a mohli tak dotazník vyplnit.

4.3. Výsledky průzkumu

4.3.1. Tlumočení po telefonu z pohledu překladatelských agentur

Na českém trhu nabízí tlumočení po telefonu okolo třiceti překladatelských agentur. Některé mají tuto službu zařazenou v kategorii tlumočení, jiné ji poskytují v rámci tzv.

²² http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/tabulky/ciz_pocet_cizincu-001

doplňkových služeb. E-mailem jsme jich oslovili celkem 30 a požádali jsme je o vyplnění dotazníku. První otázkou jsme z průzkumu vyřadili agentury, které sice tlumočení po telefonu v nabídce mají, ale v zásadě tuto službu neposkytují, protože o ni není zájem. Zjišťovali jsme, jak často agentury tuto službu zprostředkovávají, kdo jsou jejich klienti, jaké jsou sazby za tlumočení po telefonu a honoráře pro tlumočníky, zda je služba dostupná okamžitě, nebo je třeba si předem domluvit čas tlumočení a jaké má agentura na tlumočníky požadavky, pokud jde o používanou techniku. Proberme si odpovědi překladatelských agentur na jednotlivé otázky.

1) Na internetových stránkách agentury nabízíte tlumočení po telefonu. Je o tuto službu zájem?

První otázkou jsme chtěli z dalšího dotazování vyřadit překladatelské agentury, které tlumočení po telefonu sice nabízejí, ale klienti o něj nejeví zájem. Respondenti mohli volit z odpovědí *ano*, *často*, *ano, ale zřídka* a *ne*. Odpověď *ne* je automaticky přesměrovala na konec dotazníku a dotazování bylo ukončeno. Ze čtrnácti respondentů devět zaškrtnlo odpověď „*ne*“ a pět uvedlo „*ano, ale zřídka*“. Možnost „*ano, často*“ nebyla využita ani jednou.

V dalších otázkách se tedy budeme zabývat pouze odpověďmi pěti respondentů, kteří uvedli, že v jejich agentuře je o tlumočení po telefonu zájem, i když jen zřídka.

2) Jak často zprostředkováváte tlumočení po telefonu?

Zajímalo nás, jak často překladatelské agentury zprostředkovávají jimi nabízenou službu tlumočení po telefonu. Z možností *denně*, *1–5x týdně*, *1–5x měsíčně*, *1–5x ročně* a *jiná odpověď*, kam bylo možné vepsat vlastní krátký text, uvedli dva respondenti 1–5x měsíčně a dva 1–5x ročně. Jeden respondent pravděpodobně nechtěl na danou otázku odpovědět, ta ale byla povinná, proto zvolil možnost *jiná odpověď*, do které doplnil dvě tečky. Vidíme tedy, že agentury tuto službu neposkytují s příliš velkou frekvencí.

3) Jaká je sazba za tlumočení po telefonu?

Otázka týkající se cen, jež si agentura účtuje za tlumočení po telefonu, nebyla povinná. Agentury sazby na svých internetových stránkách neuvádějí, jsou dostupné jen na vyžádání. Přesto jsme tuto otázku zkusili zařadit. Z pěti respondentů čtyři neodpověděli vůbec a jeden uvedl, že záleží na jazykové kombinaci.

4) Jaký je honorář pro tlumočníky?

Čtvrtá otázka byla také nepovinná, protože jsme opět příliš nepočítali s tím, že by agentury chtěly prozrazovat honoráře pro tlumočníky. Stejně jako u předchozí otázky čtyři respondenti odpověď neuvedli a jeden napsal, že záleží na jazykové kombinaci.

5) Kdo jsou Vaši klienti?

Zajímalo nás, jací klienti se na překladatelské agentury nejčastěji obrací, pokud jde o tlumočení po telefonu. V průzkumu mezi tlumočníky jsme se ptali, pro koho nejčastěji tlumočí, což nám poskytne určité srovnání.

U této otázky bylo možné zaškrtnout více odpovědí z možností *soukromé firmy, soukromé osoby, neziskové organizace, státní firmy, soudy-police-OAMP, ministerstva-úřady, zdravotnictví*, případně doplnit vlastní možnost, čehož nikdo nevyužil. Všichni respondenti uvedli, že je nejčastěji kontaktují soukromé firmy, dva zaškrtnuli soukromé osoby a po jednom oblast zdravotnictví a neziskové organizace.

6) Spojujete klienty s tlumočníkem okamžitě, nebo si klienti musí tlumočení domluvit předem?

Z teoretické části víme, že v zahraničí jsou zpravidla klienti s tlumočníkem spojováni okamžitě. Chtěli jsme vědět, jaká je v tomto ohledu praxe na českém trhu. Tři respondenti uvedli, že si klient musí tlumočení domluvit předem a dva, že spojují klienta s tlumočníkem okamžitě.

7) Jaké jsou Vaše požadavky, pokud jde o techniku používanou tlumočníky?

Stejně, jako jsme u tlumočnicků a neziskových agentur zjišťovali, jako techniku používají při tlumočení po telefonu, zda pevnou linku, mobilní telefon či počítač, chtěli jsme i od překladatelských agentur zjistit, zda mají v tomto směru na tlumočníky nějaké zvláštní požadavky. V teoretické části jsme uvedli, že v zahraničí agentury mívají přísná pravidla, pokud jde o techniku používanou tlumočníky po telefonu. V dotazníku jsme nabídli možnosti *mobilní telefon, pevná linka, PC (ICQ, Skype)* a *vlastní odpověď*.

Z pěti respondentů jeden na tuto otázku neodpověděl a do kolonky *vlastní odpověď* opět napsal dvě tečky. Mobilní telefon požadovaly čtyři agentury, pevnou linku dvě a počítač také dvě.

Celkově tedy můžeme konstatovat, že překladatelské agentury sice tlumočení po telefonu nabízejí, ale není o ně příliš velký zájem. Odpovědi agentur, které v dotazníku prošly přes první otázku a mohly odpovídat na zbývající, bohužel nemají pro nízký počet respondentů téměř žádnou vypovídací hodnotu.

4.3.2. Tlumočení po telefonu ve zdravotnických zařízeních

Listina základních práv a svobod zaručuje cizincům stejná základní práva a stejné svobody, jako občanům České republiky; do těchto práv spadá i ochrana zdraví. Lékař navíc musí podle Úmluvy o lidských právech a biomedicině²³ od pacienta získat informovaný a svobodný souhlas, což může být složité, pokud si pacient a lékař nerozumí. Podle článku *Jazykové bariéry v českém zdravotnictví* (Elbertová 2010: 2) je „na zodpovědnosti zdravotnického zařízení zajistit takové podmínky, aby i cizinec byl schopen dát plně informovaný a svobodný souhlas. (...) Dále Svobodný souhlas je takový, který lze kdykoliv odvolat. Informovaný souhlas je takový, pokud byl pacient poučen o účelu, povaze zákroku, jeho důsledcích, rizicích a komplikacích a alternativních možnostech tak, aby poučení rozuměl. Tudiž je na zodpovědnosti zdravotnického zařízení zajistit takové podmínky, aby i cizinec byl schopen dát plně informovaný a svobodný souhlas.“

Názory na to, kdo je povinen zajistit tlumočnicka při zdravotnických úkonech, se liší a pro tuto otázku neexistuje žádná závazná právní úprava. V praxi někdy tlumočnicka hradí pacient, někdy zdravotnické zařízení, záleží na domluvě. Tato záležitost však není předmětem naší diplomové práce, proto se jí nebudeme detailněji zabývat.

Domníváme se také, že v dnešní době se naprostá většina lékařů domluví alespoň základní angličtinou, ovšem ne všichni cizinci touto řečí hovoří. Podle autorů článku *Jazykové bariéry v českém zdravotnictví* je pro účely tlumočení nejčastěji využíván doprovod pacientů (zejména rodinných příslušníků pacientů – ovšem komunikace prostřednictvím rodinných příslušníků s sebou nese rizika v podobě nedostatečného porozumění, a tedy i množství chyb) a jazykově vybavený zdravotnický personál. Do budoucna:

„Lze doufat, že do budoucna bude větší poptávka po tlumočení po telefonu, případně přivolání tlumočnicka do zdravotnického zařízení. Na trhu tato nabídka překladatelských agentur existuje. Chybí ale zatím metodický manuál, který by

²³Čl. 5 Úmluvy na ochranu lidských práv a důstojnosti lidské bytosti v souvislosti s aplikací biologie a medicíny: Úmluva o lidských právech a biomedicině. (dostupné z WWW: <<http://www.ferovanemocnice.cz/data/Umluva%20o%20biomedicine.pdf>>) [2.4.20102]

zdravotnickému personálu usnadnil komunikaci s cizinci a zlepšil tak kvalitu péče.“

(Elbertová 2010: 4)

V našem průzkumu jsme telefonicky kontaktovali pražské nemocnice, abychom zjistili, zda tlumočení po telefonu využívají. Domnívali jsme se, že díky velké koncentraci cizinců v hlavním městě tyto nemocnice přicházejí často do styku s osobami, které mluví cizím jazykem a se kterými se zaměstnanci těchto nemocnic potřebují nějakým způsobem domluvit. Především, že tlumočení po telefonu pravidelně a často nevyužívá ani jedna z námi oslovených nemocnic.

Fakultní nemocnice Motol například tlumočení při ambulantní péči nevyužívá vůbec. Cizincům je k dispozici zvláštní recepce (zvlášť pro děti a pro dospělé), pokud se cizinec dostaví v době, kdy je recepce zavřená, obrací se přímo na lékaře. Zaměstnanci se s cizinci obvykle domlouvají přes angličtinu. Cizinci s sebou navíc mívají doprovod, který buď hovoří česky, nebo se s ním dá domluvit nějakým světovým jazykem. Jestliže je cizinec bez doprovodu a ani neovládá žádný světový jazyk, má zdravotnický personál k dispozici komunikační karty a dokumenty přeložené do několika jazyků (např. čínština, maďarština), které slouží jako jakýsi základ pro komunikaci. Pokud by bylo potřeba pacienta cizince hospitalizovat, nemocnice si s komunikačními kartami nevystačí a v takových případech je kontaktováno příslušné zahraniční zastupitelství, protože tlumočnicka by nemocnice musela uhradit.

V nemocnici Na Homolce nám bylo řečeno, že se o tlumočení vůbec nezajímají, protože je povinností pacienta si tlumočnicka přivést s sebou či zařídit tlumočení jiným způsobem.

V nemocnici Na Bulovce nám sdělili, že pacienti cizinci s sebou mívají doprovod, se kterým se dá domluvit česky, popřípadě nějakým světovým jazykem. Pokud tomu tak není, kontaktují příslušné zahraniční zastupitelství.

Všeobecná fakultní nemocnice v Praze tlumočení po telefonu sice využívá, ale minimálně, protože se podle ní jedná o nepřilišť lacinou záležitost. Pro komunikaci s cizinci, se kterými se není možné domluvit jiným způsobem, kontaktují zaměstnanci nemocnice příslušné zahraniční zastupitelství.

Ve Fakultní nemocnici Královské Vinohrady jsme obdrželi informaci, že tlumočení po telefonu využívají velmi zřídka.²⁴ Pokud nastane situace, že se nikdo z personálu

²⁴ Zaměstnanec z oddělení úhrady za péči, s nímž jsme hovořili, v nemocnici pracuje 8 let a za tu dobu zažil asi 2x, že telefonoval někdo s tlumočnickem. Nemocnice jako taková tlumočení po telefonu nenabízí.

s cizincem nedomluví, kontaktuje nemocnice zastupitelství dané země a ti zprostředkují tlumočníka, který se dostaví na místo osobně.

V Thomayerově nemocnici tlumočení po telefonu nevyužívají vůbec. Lékaři se s pacienty – cizinci domlouvají buď anglicky (nebo jiným světovým jazykem), popřípadě gestikulací,²⁵ ovšem k takové situaci dochází zřídka, protože pacienti s sebou většinou mají doprovod, který se česky či například anglicky domluví a jejich záležitosti vyřídí.

Nemocnice na Františku tlumočení po telefonu využívá opět jen minimálně a to prostřednictvím příslušného zahraničního zastupitelství. Kontakt s cizinci, kteří hovoří „obvyklými evropskými jazyky“²⁶ (např. EN, DE, FR, IT, ES) si nemocnice zajišťuje pomocí vlastního personálu. Pro ostatní jazyky v současné době nemocnice zařizuje službu tzv. sociálního (komunitního) tlumočení, na niž získala grant z Evropské unie.

Asistenční a kontaktní centrum Ústřední vojenská nemocnice nám sdělilo, že si obvykle vystačí s jazykovými znalostmi zaměstnanců nemocnice, popřípadě pro tlumočení využijí pacientův doprovod. V krajním případě nemocnice kontaktuje zahraniční zastupitelství země původu pacienta. Tlumočení po telefonu se prakticky nevyužívá²⁷, i když pro tyto účely má nemocnice nasmlouvané dvě agentury. O jaké agentury jde, nám pracovnice kontaktního centra nemohla sdělit.

Z mimopražských nemocnic zmíníme pouze nemocnici v Havlíčkově Brodě, která na svých internetových stránkách uvádí, že pro komunikaci cizinců se zdravotnickým personálem je k dispozici služba tlumočení po telefonu. Na stránkách nemocnice je v angličtině podrobný návod, jak mají pacienti postupovat v případě, že potřebují službu využít. Nemocnice spolupracuje s agenturou Spěváček, která tlumočení po telefonu zajišťuje v pracovní dny od 8:00 do 20:00 a o víkendech a svátcích podle dostupnosti tlumočníka a na základě předchozí domluvy. S anglicky či německy mluvícím tlumočníkem je klient spojen během několika minut, pro polštinu, italštinu, ruštinu, španělštinu a francouzštinu do 120 minut a pro ostatní jazyky podle toho, jak je agentura schopná zajistit tlumočníka. Klient v případě potřeby tlumočení v nemocnici nemusí být stálým zákazníkem, pouze v informačním centru nemocnice složí zálohu 500 Kč. K dispozici je zvláštní telefonní číslo a zákazník je co nejdříve spojen s tlumočníkem.

²⁵ Doslova: „*Rukama, nohama, jak se dá.*“

²⁶ Slovy tiskového mluvčí nemocnice

²⁷ Pracovnice kontaktního centra je v nemocnici zaměstnaná zhruba 3 roky a za tu dobu se s poptávkou po tlumočení po telefonu setkala dvakrát. Zahraniční zastupitelství bylo zapotřebí kontaktovat asi ve třech případech.

Tlumočení lze naplánovat i na konkrétní čas. Cena za tlumočení po telefonu je zhruba 60 Kč za minutu hovoru a 120 Kč v době od 20:00 do 8:00 a tlumočení hradí pacient.

Jak tedy vidíme, oproti zahraničí české nemocnice tlumočení po telefonu využívají opravdu jen sporadicky. Toto tvrzení si dovoluujeme vyslovit i přesto, že jsme zkoumali pouze pražské nemocnice, jelikož předpokládáme, že pražské nemocnice přijdou do kontaktu s cizinci častěji, než nemocnice jinde v České republice. Obecně leze říci, že v nemocnicích se pro tlumočení primárně využívá jazykových znalostí personálu, případně doprovodné osoby pacienta. Pokud se zdravotnický personál není schopný s pacientem domluvit, kontaktuje příslušné zahraniční zastupitelství.

4.3.3. Tlumočení po telefonu z pohledu neziskových organizací

V České republice funguje mnoho neziskových organizací, které se zabývají pomocí přistěhovalcům a uprchlíkům. Část z těchto cizinců se domluví anglicky či nějakým jiným světovým jazykem, pro komunikaci s ostatními je zapotřebí tlumočnicka. Z vlastní zkušenosti (tlumočnická praxe pro OPU) víme, že jako tlumočníci jsou často využíváni příslušníci dané menšiny, kteří v České republice již nějakou dobu žijí a ovládají jazyk. Chtěli jsme zjistit, jak tyto organizace vnímají tlumočení po telefonu, zda ho využívají, v jaké míře a kdo jsou jejich tlumočníci. Sešlo se nám 9 vyplněných dotazníků. Při analýze dat jsme bohužel museli konstatovat, že jeden respondent nám pravděpodobně vyplnil dva dotazníky. Odpovědi respondenta č. 1 a č. 2 jsou si totiž téměř totožné²⁸. Proto jsme se rozhodli respondenta č. 2 z analýzy odpovědí vynechat a při zpracování odpovědí jsme pracovali pouze s osmi dotazníky.

Nyní si projdeme jednotlivé otázky a odpovědi na ně.

1) Jak často využíváte tlumočení po telefonu?

Z praxe víme, že neziskové organizace tlumočení po telefonu využívají. Touto otázkou jsme chtěli zjistit, jak často. Záměrně jsme neuváděli možnosti, ale nechali jsme zaměstnance, aby si sami zvolili slovní vyjádření pro frekvenci využívání služby tlumočení po telefonu. Odpovědi byly poměrně rozmanité, ale v zásadě se dá konstatovat, že zmíněný typ neziskových organizací využívá tlumočení po telefonu poměrně často. Kromě jedné odpovědi „často“ a jedné „zřídka“ byli respondenti sdílní:

²⁸ viz příloha VI

„často, 3x týdně“

„cca 1x týdně“

„průměrně jednou za dva měsíce, záleží na současných klientech poradny pro cizince“

„když je potřeba – někdy nepotřebujeme celý měsíc, jindy se to hodí jednou týdně“

„dle potřeby, nejméně 2–4x týdně“

„10x měsíčně“

Neziskové organizace, které jsme oslovily, svým klientům poskytují sociální a právní poradenství, doprovázejí je při úředních jednáních, případně jim pomáhají s praktickými záležitostmi ohledně bydlení a života v České republice. Jejich cílovou skupinou²⁹ jsou nejčastěji žadatelé o mezinárodní ochranu, azylanti, přistěhovalci z třetích zemí³⁰ a migranti v nouzi. Předpokládáme tedy, že se jedná o osoby, které nemluví jazyky, jejichž znalost je v naší zemi běžně rozšířená. Tomuto tématu se podrobněji věnuje následující otázka.

2) Pro jaký typ jazyků tlumočení po telefonu využíváte?

U této otázky jsme vycházeli z předpokladu, že tlumočení po telefonu je využíváno spíše pro méně rozšířené evropské či světové jazyky, protože jimi zaměstnanci neziskových organizací nehovoří a nemohou tak svoje/klientovy záležitosti vyřídit osobně. Respondentům jsme nabídli tři možnosti a mohli zaškrtnout i více odpovědí.

Graf 1 nám znázorňuje odpovědi respondentů. Všech 8 respondentů uvedlo, že tlumočení po telefonu využívá pro méně rozšířené světové jazyky, 3 respondenti je využívají pro méně rozšířené evropské jazyky a 4 pro běžně rozšířené světové a evropské jazyky.

²⁹ z internetových stránek jednotlivých organizací.

³⁰ Třetí zemí se rozumí země, které není členským státem EU, kromě Islandu, Lichtenštejnska, Norska a Švýcarska. <http://www.mvcr.cz/clanek/kdo-je-obcan-treti-zeme.aspx> [23.4.2012]



3) V jakých situacích využíváte tlumočení po telefonu?

Otázkou týkající se situací, při kterých zaměstnanci neziskových organizací využívají tlumočení po telefonu, jsme zamýšleli zjistit, zda je využívají pro osobní potřebu, čili pokud potřebují oni sami někoho kontaktovat nebo zda se spíše jedná o situace, kdy pracují s klientem a potřebují se společně domluvit s třetí stranou. Kromě dvou možných odpovědí („při kontaktu vy+klient – 3. strana“ a „pro vlastní pracovní potřebu (kontakt Vy-klient)“) byla v dotazníku ještě třetí možnost, prázdná kolonka, kam případně mohli respondenti uvádět jiné typy situací. Této možnosti však nikdo nevyužil.

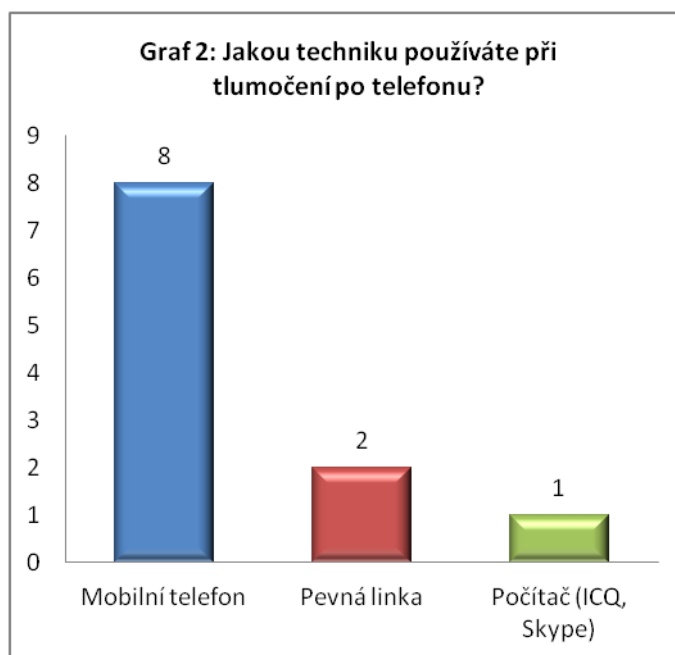
Tři respondenti používají tlumočení po telefonu pouze pro vlastní pracovní potřebu, čili pro kontakt s klienty. Dva respondenti uvedli, že tlumočení po telefonu využívají, pouze pokud spolu s klientem potřebují kontaktovat třetí stranu a zbývajících tři službu využívají v obou případech.

Tlumočení po telefonu tedy neziskové organizace využívají jak v případech, kdy s klientem řeší něco sami v rámci služeb poskytovaných organizací, tak v případech, kdy klienta doprovází například na úřady, na policii, zařizovat záležitosti ohledně bydlení apod.

4) Jakou techniku používáte při tlumočení po telefonu?

Z vlastní zkušenosti s tlumočením pro neziskovou organizaci (OPU, pevná linka) víme, že využívají převážně mobilní telefony a pevnou linku, i když tu v mnohem menší míře. Tlumočení po telefonu, jehož jsme byli v neziskové organizaci svědkem, probíhalo

v poměrně „polních podmínkách“. Pracovnice OPU byla s klientem a potřebovala mu vysvětlit něco, na co jí nestačila angličtina a jemu čeština. Zavolali tedy mobilním telefonem tlumočnici, která se zrovna nacházela na poměrně rušném místě. Zpočátku byl mobilní telefon položený na stůl a přepnutý na hlasitý odposlech, kvůli ruchům v pozadí však bylo tlumočnici velmi špatně rozumět a i ona slyšela špatně. Proto byl hovor přepnut zpět do přístroje a tento si pracovnice OPU se svým klientem předávali. Celý hovor trval asi 10 minut. Zajímalo nás proto, jakou techniku využívají jinde v neziskových organizacích.



Na grafu č. 2 vidíme, že všech 8 respondentů uvedlo, že pro tlumočení po telefonu používají mobilní telefon, což je pochopitelné – pracovníci neziskových organizací se často pohybují mimo svoji kancelář, za klienty dojíždějí či je doprovázejí při jednáních na úřadech apod. a mobilní telefon je v takových případech skutečně flexibilní prostředek, jak se spojit s tlumočnickem. Na druhou stranu, jak jsme zmínili v teoretické části naší práce, použití mobilního telefonu s sebou přináší i různé nevýhody – slabý signál na straně volajícího či volaného nebo může dojít k vybití přístroje. Pevná linka, kterou respondenti označili ve dvou případech, je jistější volba, pokud jde o kvalitu spojení, ovšem volající je vázán na jedno místo. Volání přes počítač za použití komunikačních programů (například Skype či ICQ) označil jeden respondent. U této možnosti je hlavní a nespornou výhodou, že volání je zdarma. Ovšem je nutné, aby i volaná strana byla dostupná prostřednictvím

zmíněných komunikačních programů a také se naskytá otázka kvality připojení (pokud je internetové připojení pomalé, hovor vypadává).

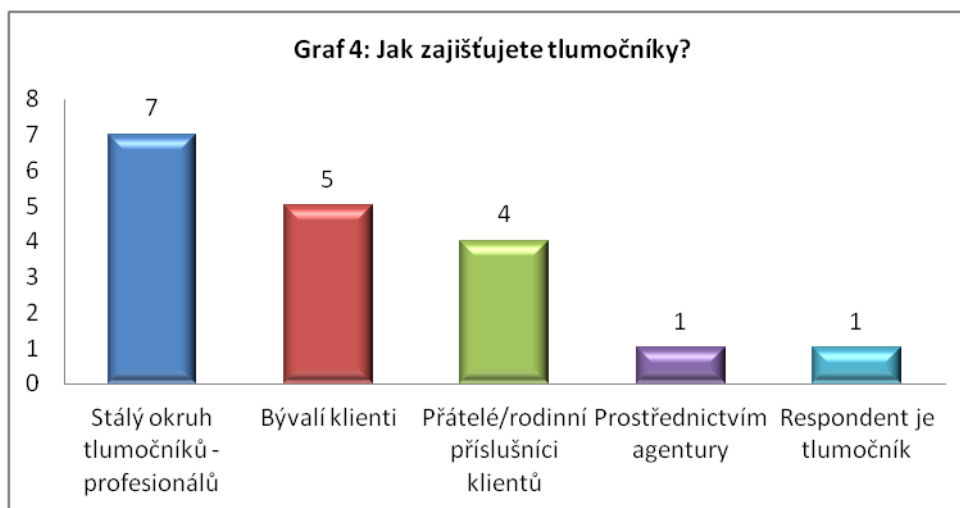
5) Jaká je průměrná délka hovoru, který si necháváte tlumočit?

Zajímalo nás, jak dlouhé tlumočené telefonní hovory obvykle zaměstnanci neziskových organizací absolvují. Nejvíce respondentů, 45 % (4 lidé), odpovědělo, že průměrná délka hovorů je cca 15 minut. 2 respondenti uvedli cca 10 minut a po jednom do 5 minut, cca 20 minut a více než 30 minut.



6) Jak zajišťujete tlumočníky?

Touto otázkou jsme chtěli zjistit, jací tlumočníci s neziskovými agenturami nejčastěji spolupracují. Respondenti mohli volit i větší počet možností, případně doplnit svoji vlastní možnost. Domnívali jsme se, že největší počet tlumočnicků tvoří rodinní příslušníci klientů, případně bývalí klienti, kteří již ovládají češtinu. Tato domněnka se nám potvrdila jen z části. Sedm respondentů (78 %) odpovědělo, že využívají stálý okruh profesionálních tlumočnicků. Jelikož jedna z otázek byla i možnost zajištění tlumočnicka prostřednictvím agentury, kterou označil pouze 1 respondent, těchto 78 % respondentů pravděpodobně profesionální tlumočnický kontaktuje napřímo. Jeden z respondentů využil možnost vlastní odpovědi a uvedl, že je tlumočnick.



7) Tlumočení po telefonu využíváte: ...?

Zajímalo nás, proč zaměstnanci neziskových agentur tlumočení po telefonu využívají. Předpokládali jsme, že většina respondentů uvede, že nejčastěji tlumočení po telefonu využijí, když potřebují nějaký méně obvyklý jazyk. Nejvíce respondentů (5) však uvedlo, že se k tomuto typu tlumočení uchylují, pokud potřebují tlumočení hodně narychlo (pravděpodobně situace, kdy se do kanceláře dostaví klient, jehož jazyku nerozumí a se kterým se potřebují rychle na něčem domluvit).

Respondenti mohli opět volit několik možností najednou, případně přidat svou vlastní odpověď:

- *...i v situacích, kdy byste mohli mít tlumočníka na místě, protože po telefonu je to méně nákladné.* – 1 respondent
- *...když potřebujete tlumočení hodně narychlo.* – 5 respondentů
- *... když se tlumočnick nemůže dostavit.* – 4 respondenti
- *...když potřebujete nějaký méně obvyklý jazyk* – 3 respondenti

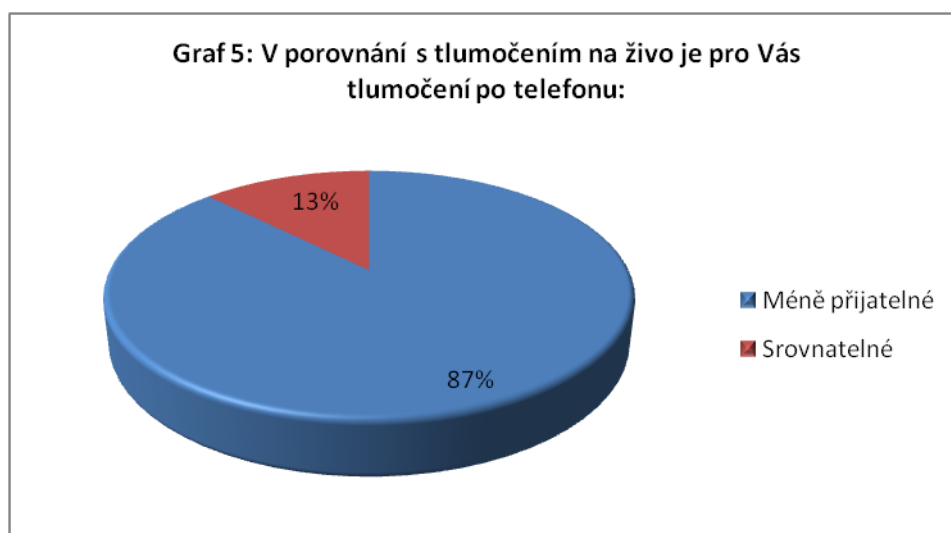
Respondent-tlumočnick uvedl, že tlumočení po telefonu využívá, když nemůže s klientem být osobně na potřebném místě tlumočení.

Z těchto odpovědí usuzujeme, že respondenti nepovažují tlumočení po telefonu za levnější než tlumočení na živo. Tlumočení po telefonu využívají zejména proto, že se jedná o flexibilní službu – pokud potřebují tlumočení okamžitě, bez možnosti si dopředu naplánovat schůzku, popřípadě pokud se tlumočnick nemůže dostavit, je tlumočení po telefonu ideální volba.

8) V porovnání s tlumočením na živo je pro vás tlumočení po telefonu: přijatelnější, méně přijatelné, srovnatelné?

Jak jsme zmínili v teoretické části, tlumočení po telefonu s sebou kromě výhod, jako jsou rychlost spojení a v podstatě nepřetržitá dostupnost služby, přináší i řadu nevýhod. Účastníci rozhovoru se obtížně vypořádávají s chybějícím vizuálním kontaktem, může jim vadit, že tlumočnick není přítomný, že tlumočený telefonní hovor je delší než netlumočený.

V první řadě nás zajímalo, zda zaměstnanci neziskových organizací vnímají tlumočení po telefonu jako méně přijatelné, srovnatelné, či přijatelnější než tlumočení na živo. Na tuto otázku 7 (87 %) respondentů uvedlo, že je pro ně tlumočení po telefonu méně přijatelné než tlumočení na živo a 1 respondent uvedl, že je pro něj srovnatelně přijatelné. Ani jeden respondent nepovažoval tlumočení po telefonu za přijatelnější než tlumočení na živo.



9) Prosím upřesněte, proč je pro vás tlumočení po telefonu méně přijatelné.

Předchozí otázka byla rozděľující. Jestliže respondenti uvedli, že je pro ně tlumočení po telefonu méně přijatelné, byli automaticky přesměřováni na tuto otázku, kde se mohli vyjádřit, proč tomu tak je. Zde jsou odpovědi oněch sedmi respondentů; ponechali jsme je v původním znění, pouze s opravenými překlepy:

„Tlumočení osobně má tyto výhody – více vnímám situaci a okolnosti. Srozumitelný a jednodušší. Zápory tlumočení po telefonu – mám časové omezení a někdy nemůžu ihned brát telefonát.“

„Jde o rychlou záležitost, není prostor k ověření, zda tlumočník pochopil srozumitelně, co má překládat a zda to klient pochopil správně. Tlumočení po telefonu vyžaduje velkou důvěru věnovanou tlumočnickovi.“

„Nemá stejný efekt jako tlumočení na živo, chybí vizuální kontakt, gesta a také je u tří stran obtížnější se na něco spontánně zeptat“

„Při osobním jednání s klientem preferujeme tlumočení na živo. Je to rychlejší a výsledek je vidět hned.“

„Chybí osobní kontakt, často není dostatek času.“

„není přímý kontakt s klientem, je to delší“

„Někdy je třeba tlumočnickovi něco vysvětlit – je tam menší zpětná vazba mezi pracovníkem a tlumočnickem, že tlumočník správně pochopil. Pracovník i klient jsou "pod větším tlakem", kdyby byl tlumočník přítomen, je klient ve větší pohodě a může se řešit více zakázek/věcí, se kterými se klient potýká.“

Z odpovědí zaměstnanců neziskových agentur je patrné, že největším problémem při tlumočení po telefonu je chybějící osobní a vizuální kontakt. Na živo mohou tlumočnickovi lépe vysvětlit situaci, okamžitě vidí výsledek tlumočení a celkově je lepší zpětná vazba, dále je rozhovor tlumočený po telefonu méně spontánní a pod větším časovým tlakem.

4.3.4. Tlumočení po telefonu z pohledu tlumočnicků

Abychom zjistili, jak situaci na českém trhu, pokud jde o tlumočení po telefonu, vnímají tlumočníci, požádali jsme o vyplnění dotazníku opět prostřednictvím služby Vypĺno.cz. Tlumočnický jsme oslovili prostřednictvím profesních organizací Jednota tlumočnicků a překladatelů a Komora soudních tlumočnicků, dále e-mailem a také prostřednictvím sociální sítě Facebook.

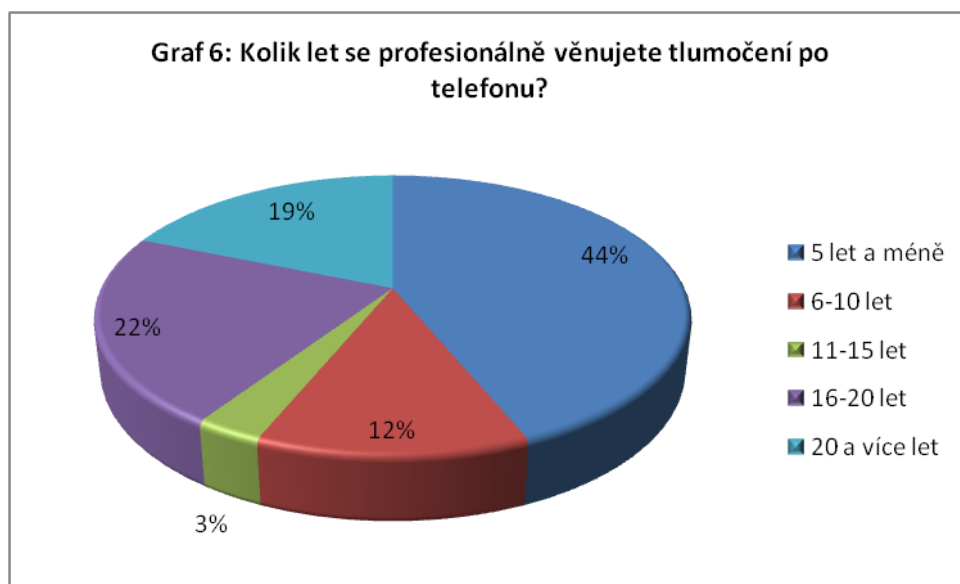
Nyní projdeme jednotlivé otázky z dotazníku, a jak na ně tlumočníci odpovídali.

1) Kolik let se profesionálně věnujete tlumočení?

Zajímalo nás, jak dlouho se jednotliví respondenti profesionálně věnují tlumočení. Zde je třeba podotknout, že jsme odpověď požadovali ve formě kladného čísla. Průměrná délka tlumočnické kariéry našich respondentů činila 12,1 let.

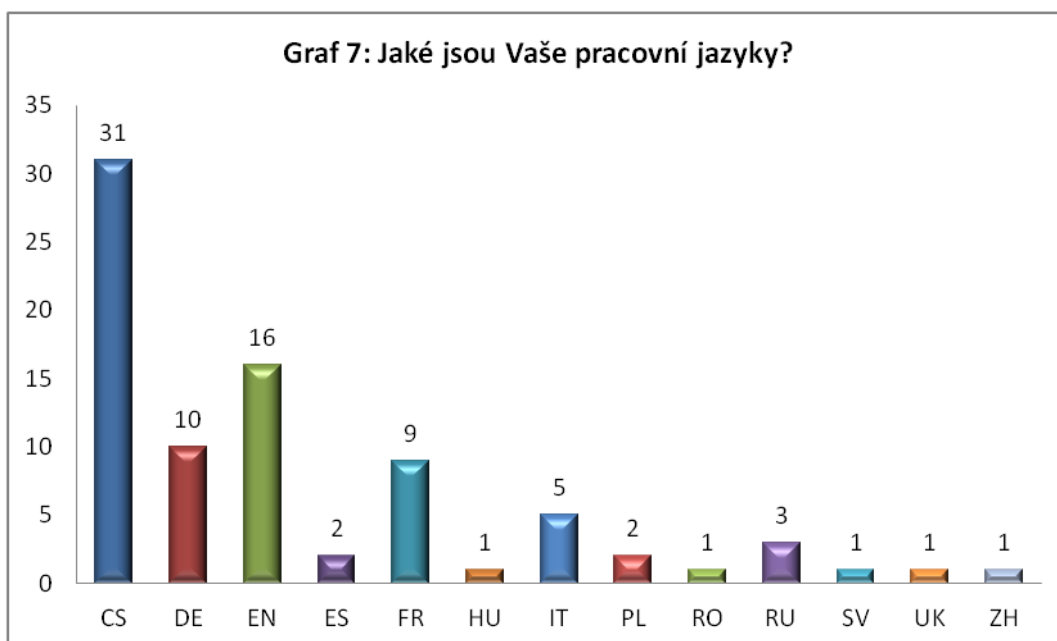
Následně jsme kladná čísla rozdělili do kategorií podle rozptylu: *5 let a méně* (14 respondentů, 44 %), *6–10 let* (4 respondenti, 12 %), *11–15 let* (1 respondent, 3 %), *16–*

20 let (7 respondentů, 22 %), 20 a více let (6 respondentů, 19 %). S daty získanými v této otázce budeme dále pracovat při rozboru otázky číslo 3.



2) Jaké jsou Vaše pracovní jazyky?

Na této otázce jsme chtěli ověřit, zda se tlumočení po telefonu věnují spíše tlumočníci, kteří mají ve své jazykové kombinaci nějaký méně rozšířený jazyk. Všichni tlumočníci až na jednoho mezi svými pracovními jazyky uvedli češtinu. Mezi méně obvyklými jazyky jsou zastoupeny například ukrajinština, rumunština či čínština.



Vzhledem k relativně nízkému počtu respondentů nelze s jistotou tvrdit, že se tlumočení po telefonu věnují spíše tlumočníci s méně obvyklou jazykovou kombinací.

Zpětně hodnotíme, že by bývalo vhodné zjistit, jaký je mateřský jazyk jednotlivých tlumočnicků.

3) Kolik let se věnujete tlumočení po telefonu?

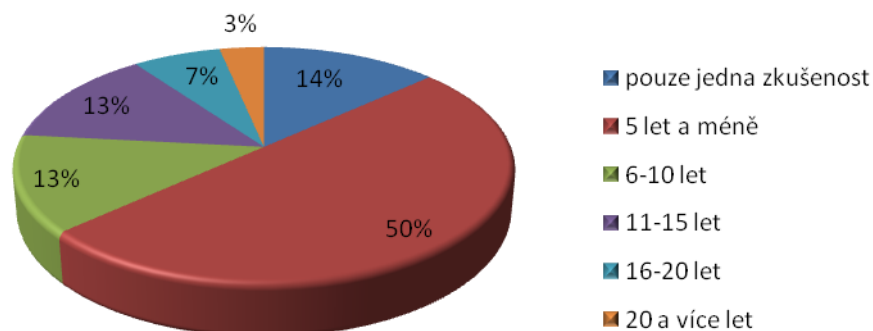
Dále jsme se již zabývali tlumočením po telefonu. V první otázce jsme se ptali na délku profesní kariéry jako takové a vyšla nám průměrná délka 12,1 let. V této otázce jsme se zaměřili na to, kolik let se tlumočníci věnují tlumočení po telefonu, a následně jsme porovnávali, zda se tato doba kryje s délkou jejich tlumočnické kariéry. Z celkového počtu 32 vyplněných dotazníků na tuto otázku 4 respondenti neodpověděli, přičemž 2 z nich v následující otázce uvedli, že mají pouze jednu zkušenost s tlumočením po telefonu. Dva zbývající pravděpodobně zapomněli vyplnit počet let, po němž se tlumočení po telefonu věnují. Zde musíme konstatovat chybu v nastavení dotazníku. Tato otázka měla být povinná, což jsme při jeho sestavování zřejmě zapomněli definovat. Dva tlumočníci, kteří neuvedli dobu, po níž se tlumočení po telefonu věnují, pracují jako tlumočníci 20, respektive 17 let.

Pro vypočítání průměru jsme postupovali následovně: dvěma tlumočnickům, kteří neuvedli počet let, po němž se věnují tlumočení po telefonu, avšak zmínili, že mají pouze jednu zkušenost s touto službou, jsme doplnili číslo 0. Stejně tak jsme číslo 0 doplnili i dvěma respondentům, kteří sice uvedli, jak dlouho se tlumočení po telefonu věnují, avšak vzápětí zmínili pouze jednu zkušenost. Dva respondenty, kteří číselný údaj neuvedli, avšak následně zmínili, že po telefonu několikrát ročně tlumočí, jsme z průměru vynechali. Průměr tedy jsme spočítali pro 30 respondentů a vyšla nám průměrná délka tlumočení 6,5 roku.

Dále jsme si pro přehlednější uspořádání výsledků dobu, po níž se respondenti věnují tlumočení po telefonu, rozdělili do stejných kategorií, jako délku kariéry tlumočnicka, viz graf 8. V úvahu jsme brali opět 30 respondentů, s vynecháním dvou, kteří nejspíš zapomněli údaj vyplnit.

Vidíme, že polovina respondentů má pětiletou a kratší zkušenost s tlumočením po telefonu.

Graf 8: Kolik let se věnujete tlumočení po telefonu?



V tabulce 1 dále vidíme, že u deseti respondentů je délka tlumočnické kariéry stejně dlouhá, jako doba, po kterou se věnují tlumočení po telefonu. U zbylých dvaceti respondentů je doba tlumočení po telefonu vždy kratší.

Tabulka 1: Srovnání délky kariéry tlumočníka a tlumočníka po telefonu

Respondent č.	Kolik let se profesionálně věnujete tlumočení?	Kolik let se věnujete tlumočení po telefonu?
1	3	3
2	2	0
3	2	1
4	5	2
5	1	1
6	3	1
7	25	15
8	2	2
9	18	8
10	10	1
11	5	0
12	20	10
13	30	20
14	20	2
15	20	-----
16	13	13

Respondent č.	Kolik let se profesionálně věnujete tlumočení?	Kolik let se věnujete tlumočení po telefonu?
17	25	10
18	30	15
19	27	27
20	26	5
21	20	20
22	5	3
23	9	9
24	18	15
25	5	2
26	17	-----
27	5	5
28	1	0
29	1	1
30	3	0,5
31	8	0
32	7	3

Shrňme si nyní výše uvedené výsledky. Naši respondenti se průměrně věnují tlumočení 12,1 let, přičemž průměrně 6,5 roku z toho tlumočení po telefonu. Polovina z nich se tlumočením po telefonu zabývá 5 let a méně. Celkově tedy můžeme konstatovat, že tlumočení po telefonu je poměrně mladá služba.

4) Jak často tlumočíte po telefonu?

Touto otázkou jsme zamýšleli zjistit, zda je tlumočení po telefonu na českém trhu využívanou službou, či nikoliv. Požádali jsme tlumočníky, aby uvedli, jak často po telefonu tlumočí, přičemž jsme je neomezovali rozpětím, ani „veličinou“, proto byly jejich odpovědi velice různorodé. V 32 získaných dotaznících 4 respondenti odpověděli, že mají pouze jednu zkušenost s tlumočením po telefonu.

Pro vyjádření frekvence tlumočení po telefonu tlumočníci používali jak číselné, tak slovní vyjádření. Z odpovědí několika tlumočnicků lze usuzovat na nízkou a nadále klesající poptávku po tlumočení po telefonu:

„nyní už jen asi jednou měsíčně“

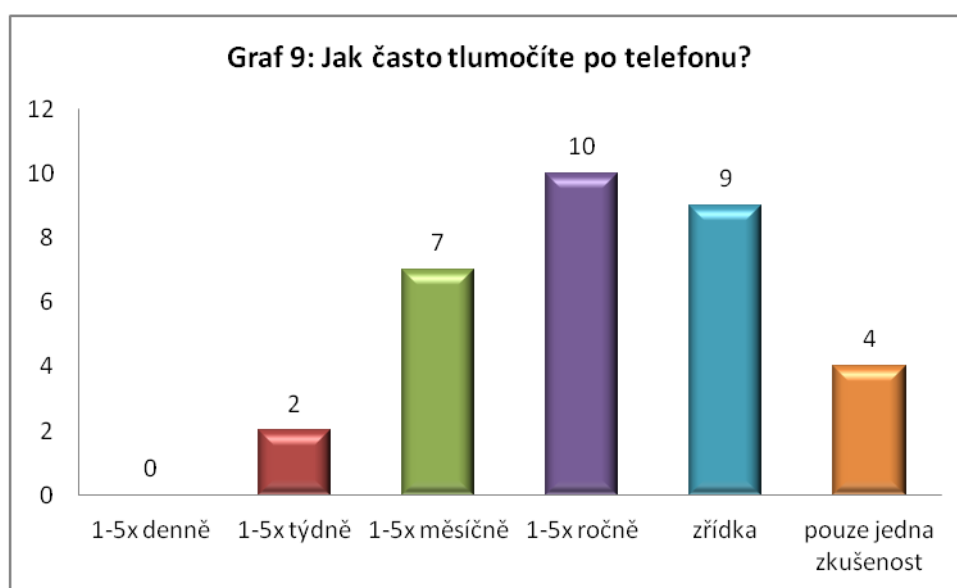
„nyní asi 3–4x za rok, do roku 2007 to bylo častější“

„v posledních 5 letech 2x za měsíc, dříve to bylo několikrát týdně“

„ted' již jen příležitostně, v letech 2006–2008 týdně“

„dříve několikrát do měsíce, v poslední době ne“

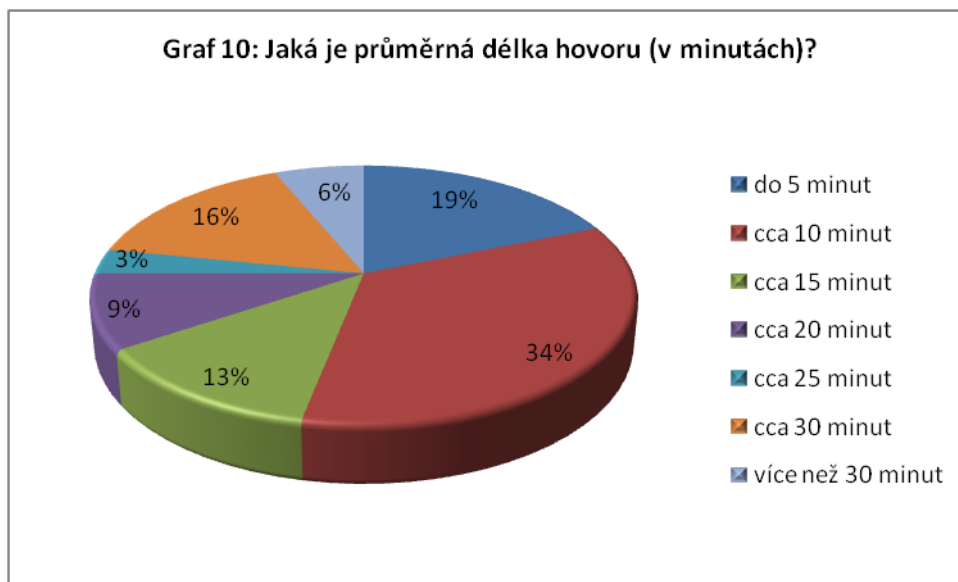
Abychom si udělali lepší představu o tom, jak často naši respondenti tlumočí po telefonu, rozdělili jsme jejich odpovědi podle rozptylu.



Na grafu č. 9 vidíme, že žádný tlumočník netlumočí denně. Nejvyšší udávaná frekvence je v rozsahu 1–5x týdně. Nejvíce respondentů spadá do kategorií, které vyjadřují nízkou frekvenci zakázek po telefonu – 1–5x ročně, zřídka, pouze jedna zkušenost.

5) Jaká je průměrná délka hovoru (v minutách)

Zajímalo nás, jak dlouhé hovory tlumočníci tlumočí. Tato otázka byla opět původně nastavená na odpověď v celých kladných číslech. Druhá verze dotazníků, na níž nám však již nikdo neodpověděl, již obsahovala hodnoty uvedené v grafu č. 10 – jednotlivé odpovědi tlumočníků jsme při zpracování dat roztřídili do kategorií. Z původních odpovědí³¹ jsme vypočítali průměrnou délku tlumočeného telefonního hovoru. Ta činila 19,1 minuty.



Z grafu č. 10 je patrné, že více než třetina respondentů (34 %) tlumočí přibližně desetiminutové hovory a necelá pětina respondentů (19 %) zhruba pětiminutové hovory. Při porovnání délky tlumočených hovorů s délkou tlumočnické praxe jsme nezjistili žádnou souvislost mezi zkušenostmi tlumočníků a délkou hovorů.

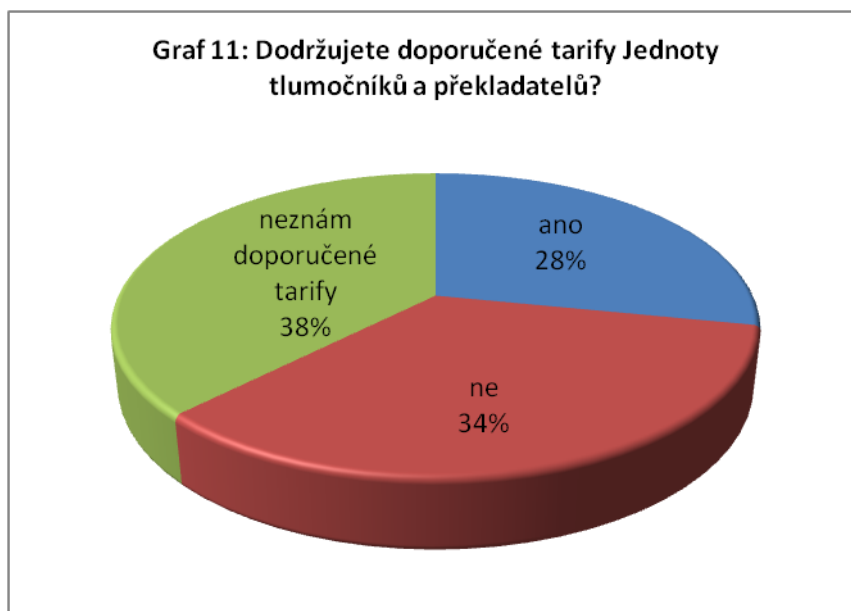
6) Dodržujete doporučené tarify Jednoty tlumočníků a překladatelů?

Jednota tlumočníků a překladatelů vydává každoročně koncem roku ve svém časopise TOP doporučené minimální tarify za tlumočení a překlady na rok následující. Od 1. 1. 2012 platí následující doporučené minimální tarify za tlumočení po telefonu: za hovor do 15 minut 300 Kč, do 30 minut 400 Kč, do 60 minut 600 Kč, přičemž se účtuje

³¹ viz příloha VII

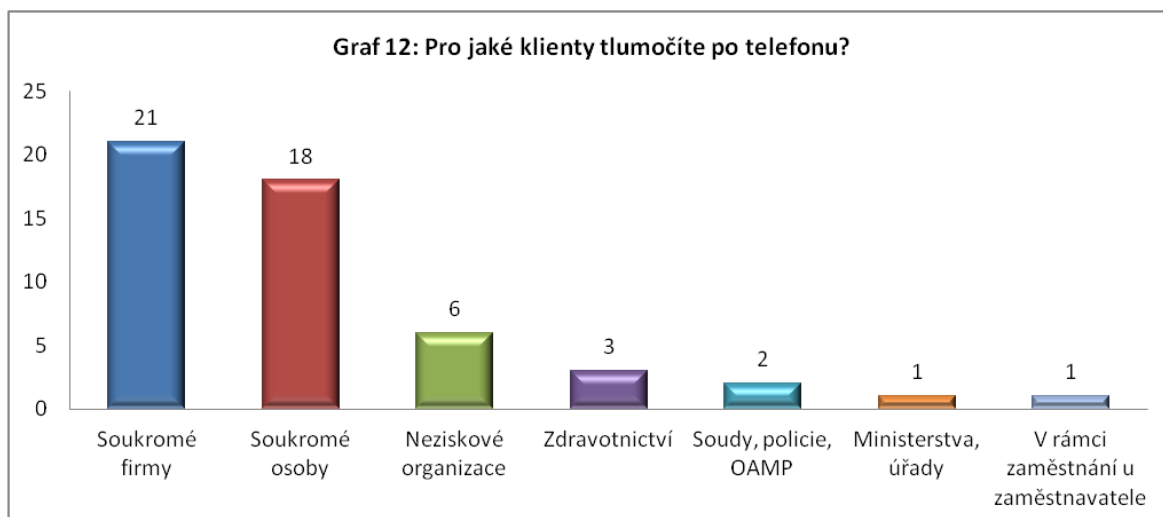
minimálně 15 minut a poplatky za telefon hradí zákazník. Z průzkumu nám vyplynulo, že 38 % respondentů tarify JTP nezná a tedy neví, jestli jejich honoráře těmto tarifům odpovídají.

V úvodu do empirické části naší diplomové práce jsme citovali z e-mailu jednoho z tlumočnicků, který honoráře za tlumočení po telefonu otevřeně kritizoval. Jeho odhad, že by musel odtlumočit každý pracovní den čtyři 15 minutové hovory, aby dosáhl na průměrnou mzdu v ČR, je poměrně přesný. Argumentuje náročností přípravy, která je prý u tlumočení po telefonu stejná, jako u kteréhokoliv jiného druhu tlumočení. S tímto tvrzením si netroufáme polemizovat. Ovšem je pravda, že český trh neposkytuje tolik příležitostí pro tlumočnický po telefonu, jako je tomu v zahraničí, zejména pak v USA, aby se mohli živit výhradně poskytováním této služby.



7) Pro jaké klienty tlumočíte po telefonu?

Touto otázkou jsme chtěli zmapovat, pro jaký typ klientů tlumočníci nejčastěji tlumočí. Respondenti mohli zvolit více možností z odpovědí – soukromé firmy, soukromé osoby, neziskové organizace, soudy, police, OAMP, Ministerstva, úřady, nebo mohli vložit svoji vlastní odpověď.



Jak vidíme na grafu č. 12, většina respondentů uvedla, že tlumočí spíše v soukromém sektoru. Zdravotnictví zaškrtnuli pouze tři tlumočníci, čemuž dobře odpovídá i náš průzkum v nemocnicích, které tlumočení po telefonu využívají naprosto minimálně.

Připomínáme, že i v průzkumu mezi překladatelskými agenturami nejvíce respondentů odpovědělo, že služby poskytují soukromým firmám či soukromým osobám.

8) Kontaktují Vás klienti napřímo, nebo přes agenturu?

V zahraničí je mnoho zavedených agentur, které poskytují tlumočení po telefonu, a tlumočníci jsou najímáni hlavně přes tyto společnosti. Chtěli jsme zjistit, jaká je v tomto směru situace na českém trhu. Tři čtvrtiny (75 %) dotázaných odpověděly, že je klienti kontaktují napřímo. Zde nám výsledky potvrzují, že tlumočníci jsou na českém trhu většinou kontaktováni napřímo – viz otázka 6) v sekci 2.3.3. věnované neziskovým organizacím.

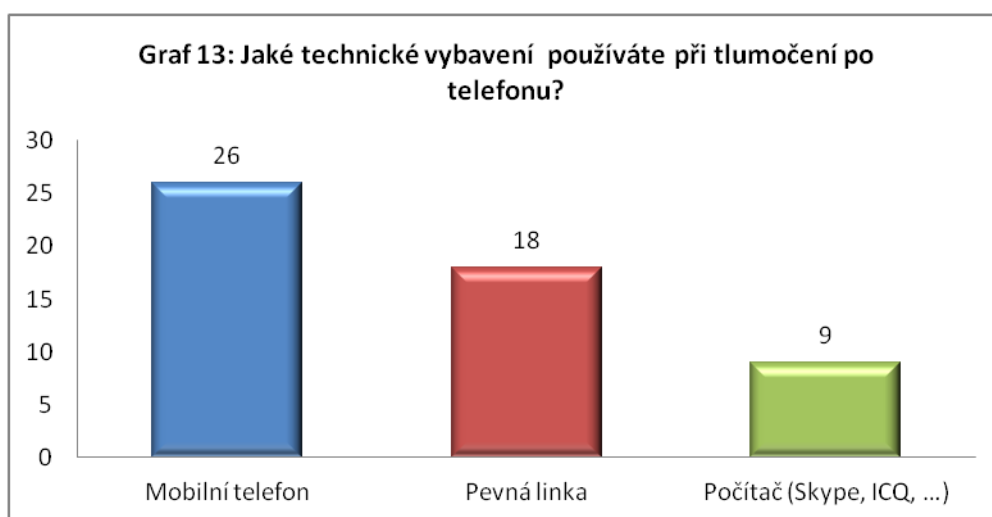
Otázka č. 8 byla definována jako rozdělovací. Jestliže respondent označil odpověď „přes agenturu“, byl automaticky přesměrován na otázku č. 9, kde byl požádán o uvedení jména agentury

9) Pokud jste v předchozí odpovědi odpověděli „přes agenturu“, uveďte prosím, pokud je to možné, jméno agentury.

Z 25 % respondentů, kteří uvedli, že je klienti kontaktují prostřednictvím agentury, ještě dva upřesnili, že kromě agentury mají i klienty napřímo. Celkem 5 tlumočnicků agenturu Skřivánek, 1 agenturu SPA (Spěváček), 1 agenturu Interlingua a 1 agenturu Spark.

10) Jaké technické vybavení používáte při tlumočení po telefonu?

V teoretické části jsme uvedli různé druhy techniky, které se při tlumočení po telefonu mohou používat. V zahraničí je neobvyklejší a mnohdy také jedinou možnou technikou, kterou tlumočníci mohou používat, pevná linka. Počítač a často ani mobilní telefon mnoho agentur nedoporučuje, či přímo zakazuje, a to zejména z důvodu bezpečnosti a kvality spojení. Jaká je tedy situace na českém trhu? Tlumočníci mohli zaškrtnout libovolný počet možností. Většina dotázaných, 26 tlumočnicků, uvedla, že nejčastěji tlumočí po telefonu za použití mobilního telefonu, přičemž 9 z nich výhradně za použití tohoto typu techniky. 18 tlumočnicků zvolilo pevnou linku a z nich 4 označili jen tuto možnost. Počítač (ICQ, Skype) pro tlumočení po telefonu využívá 9 tlumočnicků a 1 z nich označil pouze tuto možnost.



Podobnou otázku jsme pokládali i zaměstnancům neziskových agentur, kteří, stejně jako vidíme v případě tlumočnicků na grafu č. 12, uváděli, že nejčastěji používají mobilní telefon. Následuje pevná linka a počítač. Opět musíme konstatovat, že mobilní telefon je tolik oblíbený zejména z důvodu flexibility – tlumočníci jsou k zastižení kdykoliv během dne.

Přes Skype funguje také služba tlumočení po telefonu pro neslyšící, kterou poskytuje Agentura pro neslyšící. Původně služba fungovala pouze v pracovní dny od 9 do 17h. Od 1. 12. 2011 je služba k dispozici nonstop. Tlumočníci poskytují služby i slyšícím osobám, které se potřebují domluvit s neslyšícími. Pro využití služby je třeba se nejprve zaregistrovat. Tlumočníci se kontaktují zasláním zprávy přes Skype. Na stránkách

agentury³² je k nalezení i podrobný návod, včetně doporučení pro komunikaci s tlumočnickem.

11) Tlumočíte po telefonu spíše jednorázově, nebo máte dny/hodiny, kdy jste "stand-by"?

Zajímalo nás, jaká je praxe na českém trhu, pokud jde o dostupnost tlumočníka. Z webových stránek zahraničních agentur a z internetových diskuzí tlumočnicků jsme zjistili, že například v USA či ve Velké Británii, kde je poptávka po tlumočení po telefonu dostatečně velká, si tlumočníci obvykle vyhražují část dne případně celé dny na tlumočení po telefonu (někteří se dokonce živí jen tlumočením po telefonu). Popřípadě se jedná o překladatele, kteří tak jako tak pracují z domova a při té příležitosti jsou „nalogováni“ u některé agentury a čekají na zavolání.

V České republice není podle našich zjištění taková poptávka po tlumočení po telefonu, a tím pádem ani tlumočníci nejsou tolik vytížení, aby si mohli dovolit mít vyhrazené dny či hodiny pouze pro poskytování této služby. Tato teorie se nám potvrdila. 31 tlumočnicků odpovědělo, že tlumočí spíše jednorázově, že nemají dny/hodiny, kdy jsou tzv. „stand-by“. Do této statistiky jsme zahrnuli i tlumočníky, kteří uvedli, že mají pouze jednu zkušenost s tlumočením po telefonu.

Otázka č. 11 byla rozdělující. Jestliže tlumočnick zaškrtnl, že má vyhrazené dny/hodiny, kdy je tzv. „stand-by“, následovala otázka č. 12:

12) Pokud jste v předchozí odpovědi uvedli stand-by, upřesněte prosím.

Tuto možnost označil pouze jeden respondent a ten následně, že je „stand-by“ v čas, na kterém se domluví s klientem.

13) Je pro Vás tlumočení po telefonu náročnější, než tlumočení „na živo“?

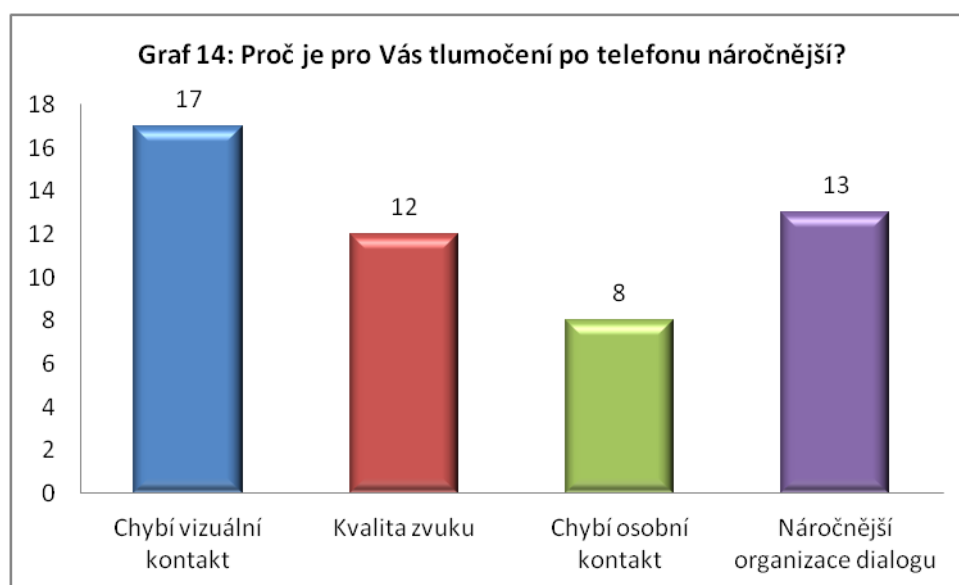
Z teoretické části naší diplomové práce víme, že náročnost tlumočení po telefonu ovlivňuje mnoho faktorů, jako jsou chybějící vizuální složka, špatná kvalita zvuku, anonymita, chybějící osobní kontakt, že je pro tlumočníky a ostatní účastníky dialogu mnohdy náročnější rozhovor nějakým způsobem organizovat, neskákat si do řeči. Touto otázkou jsme chtěli zjistit, jak tlumočníci vnímají tlumočení po telefonu v porovnání s tlumočením na živo.

³² www.appn.cz [17.4.2012]

Osmnáct tlumočnicků uvedlo, že tlumočení po telefonu je pro ně náročnější, čtrnáct že ne. Otázka byla definována jako rozdělovací. Při kladné odpovědi byli respondenti automaticky přesměrováni na otázku č. 14:

14) Pokud jste na předchozí otázku odpověděli „ano“, upřesněte prosím, v čem je pro Vás tlumočení po telefonu náročnější.

Respondenty, kteří odpověděli kladně, jsme požádali, aby upřesnili, proč je pro ně tlumočení po telefonu náročnější. Z těchto 18 tlumočnicků 17 uvedlo, že je pro ně náročnější chybějící vizuální kontakt (nevidí účastníky dialogu, jejich neverbální projevy). Téměř shodný počet respondentů zaškrtnulo kvalitu zvuku (12) a náročnější organizaci dialogu (13). Chybějící osobní kontakt (a z něj vyplývající anonymita) vadil 8 tlumočnickům. Možnosti vložit nějaké své vlastní odůvodnění nevyužil nikdo.

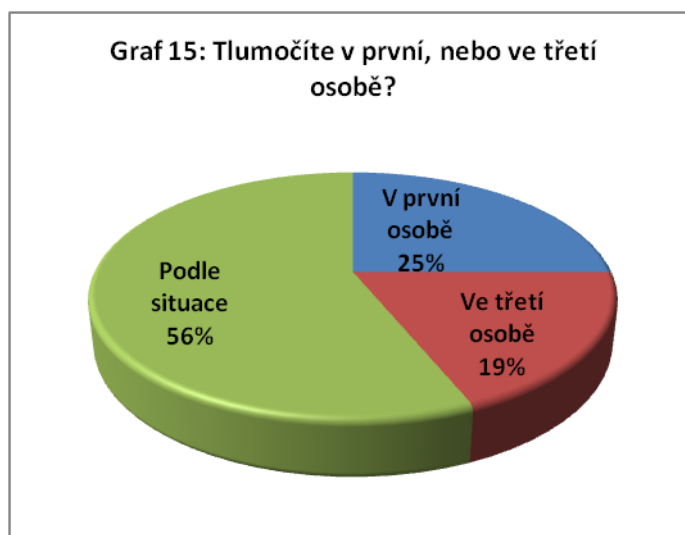


Potvrzuje se nám tedy to, co bylo řečeno v kapitole 2.4 teoretické části, kde jsme se zabývali výhodami a nevýhodami tlumočení po telefonu oproti tlumočení na živo, a sice že chybějící osobní kontakt a chybějící vizuální složka mohou být problematické. Kvalitu zvuku, kterou uvedlo 12 z 18 respondentů, přičítáme používání mobilních telefonů.

15) Tlumočíte v první, nebo ve třetí osobě?

Touto otázkou jsme chtěli zjistit, zda si jsou tlumočníci vědomi toho, v jaké osobě tlumočí. V teoretické části jsme uvedli, že obvykle tlumočníci první a třetí osobu střídají, čili že první osobou odkazují na sebe a třetí osobou na ostatní účastníky hovoru, což

usnadňuje orientaci v dialogu. Respondenti měli na výběr z možností „v první osobě“, „ve třetí osobě“ a „podle situace“. Z jejich odpovědí není samozřejmě patrné, zda první či třetí osobu volí vědomě, nebo intuitivně. V první osobě tlumočí 8 (25 %) respondentů, ve třetí osobě 6 (19 %) a 18 respondentů (56 %) uvedlo, že volí podle situace.



4.4. Diskuze

V empirické části naší diplomové práce jsme si dali za cíl potvrdit či vyvrátit hypotézy stanovené na konci teoretické části, v kapitole 2.9. Zároveň jsme dotazníkovým a telefonickým průzkumem chtěli nastínit, jaká je situace s tlumočením po telefonu na českém trhu. Dotazníkové šetření proběhlo mezi tlumočníky, neziskovými organizacemi, které pracují s cizinci, a mezi překladatelskými agenturami, jež na svých internetových stránkách nabízejí tlumočení po telefonu. Telefonické dotazování jsme použili v případě nemocnic. Data získaná z těchto průzkumů jsme analyzovali a sestavili jsme z nich 15 grafů a jednu tabulku.

Zpětně musíme konstatovat, že některé otázky nebyly příliš dobře formulovány a odpovědi na ně byly nastaveny do špatného formátu. Zmiňme například všechny otázky, u nichž odpověď tvořil nějaký časový údaj (roky praxe, počet minut u hovoru, frekvence zakázek tlumočení po telefonu,...). Odpovědi na tyto otázky jsme při zpracování dat třídili podle rozptylu.

V telefonickém průzkumu provedeném v pražských nemocnicích jsme zjistili, že tlumočení po telefonu pravidelně a často nevyužívá ani jedna z nich. Obecně tyto nemocnice jako první volbu pro dorozumění s cizinci uváděly angličtinu či jiný rozšířený jazyk, přičemž jako tlumočníci fungují nejčastěji zdravotnický personál nemocnice

případně doprovod pacienta. Pokud je potřeba tlumočení, preferují námi oslovená zdravotnická zařízení kontaktovat zahraniční zastupitelství země původu cizince, s nímž se nedomluví. Domníváme se, že za nepřilíš častým využitím tlumočení po telefonu a tlumočení vůbec stojí jednak finanční otázka a také nejasnosti ohledně úhrady tlumočení – zda ho má zaplatit pacient či zdravotnické zařízení. V teoretické části jsme konstatovali, že nepochopení při komunikaci s pacientem s sebou nese závažné důsledky v podobě chybně stanovené diagnózy a špatně zvolené léčby, což celkově může být nákladnější, než zaplatit tlumočnicka. V zahraničí (USA, Velká Británie, Francie, ...) se tlumočníci v nemocnicích běžně využívají a konkrétně v USA či ve Velké Británii nemocnice čím dál častěji přecházejí na tlumočení po telefonu, protože jim to šetří čas i finanční prostředky.

Z námi oslovených třiceti překladatelských agentur dotazník vyplnilo čtrnáct. Tlumočení po telefonu sice nabízejí, ale většina (devět) z nich uvedla, že o ně není zájem. Z pěti respondentů, kteří nám na otázky odpověděli, jeden některé nevyplnil. V podstatě jsme tedy měli k dispozici data od čtyř respondentů, což má za následek nízkou vypovídací hodnotu tohoto průzkumu.

Neziskové organizace, na něž jsme se zaměřili, pracují s uprchlíky, imigranty v nouzi nebo například s dětmi-cizinci. Tlumočení potřebují a tlumočení po telefonu poměrně často využívají, i když z našeho průzkumu vyplynulo, že preferují tlumočení na živo. Zpětně si myslím, že by bývalo vhodné do průzkumu zařadit i otázku úhrady tlumočení po telefonu – zda tlumočníci pro neziskové organizace pracují jako dobrovolníci či zda jsou placeni.

Tlumočníci, kteří odpověděli na náš dotazník, byli různě zkušené a kromě jednoho měli všichni ve své pracovní kombinaci češtinu. Otázkou však je, zda byla u všech čeština mateřským jazykem – zde musíme opět konstatovat nepřesně formulovanou otázku. Tlumočníci průměrně tlumočí hovory o délce 19,1 minut, přičemž nejvíce respondentů uvádělo délku zhruba 10 minut. Většina našich respondentů (38 %) nezná doporučené minimální tarify JTP a 34 % uvedlo, že se jimi neřídí. Tlumočníci pracují nejčastěji přes mobilní telefon, což, jak jsme již zmiňovali, s sebou nese riziko špatné kvality zvuku. Zahraniční agentury často přímo zakazují používat jinou techniku než pevnou linku, a to jednak právě z důvodu kvality přenosu zvuku, ale také kvůli bezpečnosti. Dále naši respondenti uváděli, že je klienti kontaktují převážně napřímo, což se nám potvrdilo i v porovnání s neziskovými organizacemi, kde zaměstnanci pouze v jednom případě uvedli, že tlumočnicku najímají přes agenturu. Důvodem pro kontaktování napřímo je pravděpodobně nižší cena než při zprostředkování agenturou. V zahraničí jsou tlumočníci

kontaktování převážně přes agentury. Z nízkého využívání tlumočení po telefonu na českém trhu vyplývá i systém práce tlumočnicků – nerezervují si dny či hodiny, kdy se výhradně věnují tlumočení po telefonu, naprostá většina z nich uvedla, že tlumočí jednorázové zakázky. Tlumočníci také uváděli, že je pro ně tlumočení po telefonu náročnější, protože nevidí svého řečníka a nejsou spokojeni s kvalitou zvuku.

Námi stanovené hypotézy se nepotvrdily. Tlumočení po telefonu není na českém trhu příliš rozšířené. Agentury i jednotliví tlumočníci tuto službu sice nabízejí, ale není po nich velká poptávka. Ve zdravotnictví se tlumočení po telefonu využívá sporadicky. A konečně, pokud jde o hypotézu, že tlumočníci jsou nejčastěji kontaktováni přes agentury, ani tato domněnka se nepotvrdila. Většina respondentů uvedla, že je jejich klienti kontaktují napřímo.

Aby naše tvrzení o situaci na českém trhu, pokud jde o tlumočení po telefonu, mohla být považována za obecně platná, bylo by zapotřebí mnohem rozsáhlejšího průzkumu trhu s větším množstvím zapojených subjektů (veřejné instituce, soukromé firmy a jednotlivci).

Domníváme se, že za nízkou mírou využívání tlumočení po telefonu na českém trhu stojí nedostatečná propagace této služby. Z našeho průzkumu vyplynulo, že překladatelské agentury tlumočení po telefonu nabízejí, avšak poptávka po něm je nevalná. K většímu rozšíření služby tlumočení po telefonu na českém trhu by bylo zapotřebí vhodným způsobem prezentovat její výhody a zaměřit se na cenovou dostupnost služby. Pak by si tento druh tlumočení, podle našeho mínění, našel mnoho zákazníků. Například v oblasti zdravotnictví by bylo vhodné rozšířit povědomí o významu dokonalého porozumění pacientům, které v současné praxi zdá se chybí. Soudy či policie by také jistě ocenily možnost okamžitého spojení s tlumočnickem, avšak v těchto oblastech by bylo zapotřebí upravit legislativu týkající se soudního tlumočení.

Zajisté by bylo vhodné vytvořit etický kodex tlumočnicků po telefonu, inspiraci by se mohly stát etické kodexy zahraničních agentur, jež tlumočení po telefonu nabízejí. Zde je třeba podotknout, že ani v zahraničí, kde je tato služba tolik rozvinutá, neexistuje profesní organizace tlumočnicků po telefonu, která by určovala standardy v dané oblasti a dohlížela na jejich dodržování.

5. ZÁVĚR

V naší diplomové práci jsme se zabývali tlumočením po telefonu. V teoretické části práce jsme stručně popsali historii a vývoj tlumočení po telefonu. Uvedli jsme, že za rozmachem tlumočení po telefonu stála na jedné straně vzrůstající poptávka z důvodu celosvětového nárůstu objemu migrace a jednak deregulace trhu s komunikačními službami a technologický pokrok. Tlumočení po telefonu vymezili jako tlumočení na dálku (*remote interpreting*) a tlumočení dialogu (*dialogue interpreting*) a popsali jsme i komunitní tlumočení, protože právě v rámci komunitního tlumočení se tlumočení po telefonu nejvíce využívá.

Dále jsme nastínili situaci na zahraničním trhu, přičemž jsme se nejvíce věnovali Spojeným státům americkým, které jsou největším trhem, pokud jde o tlumočení po telefonu, a definovali jsme oblasti lidské činnosti, v nichž se tlumočení po telefonu využívá. Na závěr teoretické části jsme stanovili tři hypotézy.

V empirické části jsme se věnovali situaci na českém trhu. Popsali jsme metodiku výzkumu, jednotlivé subjekty a následně jsme dotazníky prošli otázkou po otázce a podrobně jsme rozebrali jednotlivé odpovědi našich respondentů. Výsledkem empirické práce bylo vyvrácení všech tří hypotéz stanovených na konci teoretické části.

Opět však musíme konstatovat, že výstupy z našeho výzkumu by bylo zapotřebí podpořit mnohem podrobnějším zkoumáním s větším počtem zúčastněných subjektů. Takto se jedná opravdu jen o hrubou představu o situaci na českém trhu.

BIBLIOGRAFIE

- ANDRES, Dörte, FALK, Stefanie. 2009. *Information and Communication Technologies (ICT) in Interpreting – Remote and Telephone Interpreting*. (dostupné z WWW: <http://www.uni-graz.at/02andres_falk.pdf>) [10.3.2012]
- BOT, Hanneke. 2005. Dialogue Interpreting as a specific case of reported speech. *Interpreting* 7 (2), 237-261.
- BOWEN, Margareta. 2000. Community Interpreting. (dostupné z WWW: <<http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/page234.htm>>) [10.3.2012].
- ELBERTOVÁ, Zuzana. 2010. *Jazykové bariéry v českém zdravotnictví*. (dostupné z WWW: <http://eifzvip.cz/dokumenty/elektronicka_knihovna/Jazykove_bariery_v_ceskem_zdravotnictvi.pdf>) [2.4.2012]
- GABZDILOVÁ, Marianna. 2008. *Pracovní paměť v simultánním tlumočení a její kapacita*. Praha. Diplomová práce. UK, FF, ÚTRL.
- GRACIA-GARCÍA, Roberto A. 2002. Telephone Interpreting: A Review of Pros and Cons. in Brennan, Scott (Ed.) *Proceedings of the 43rd Annual Conference*, s. 195-216. (dostupné také z WWW: <http://www.a2hc.org/articles/Telephone_interpreting-pros_and_cons.pdf>) [10.3.2012]
- HALE, Sandra B., OZOLINS, Uldis, STERN, Ludmila. 2009. *The Critical Link 5: Quality in Interpreting: A Shared Responsibility*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing.
- HSIEH, Elaine. 2003. *The Importance of Liason Interpreting in the Theoretical Development of Translation Studies*. (dostupné z WWW: <<http://faculty-staff.ou.edu/H/I-Ling.Hsieh-1/download/Hsieh2003-2.pdf>>) [10.3.2012]
- CHESHER Terry, SLATYER, Helen, DOUBINE, Vadim, JARIC, Lia, LAZZARI, Rosy. 2007. Community-Based Interpreting. In: L. Brunette, G. Bastin, I. Hemlin and H. Clarke. *The Critical Link 3: Interpreting in the community: The Complexity of the Profession*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing. s. 273-292.
- KELLY, Nataly. 2008. A Medical Interpreter's Guide to Telephone Interpreting. (dostupné z WWW: <<http://www.imiaweb.org/uploads/pages/380.pdf>>) [17.4.2012]
- KELLY, Nataly. 2007. *Telephone Interpreting: A Comprehensive Guide to the Profession*. Lowell: Common Sense Advisory. (dostupné také z WWW: <<http://www.scribd.com/doc/58378658/Telephone-Interpreting-Nataly-Kelly>>) [22.4.2012]

- KELLY, Nataly, BENINATTO, Renato S., DEPALMA, Donald A. 2008. *Top 15 Telephone Interpreting Companies*. (dostupné z WWW: <<http://www.common senseadvisory.com/Default.aspx?TabID=74>>) [10.3.2012]
- KELLY, Nataly, HEDGE, Vijayalaxmi. 2011. *Trends in Telephone Interpreting: The Current Market Dynamics of Over-the-Phone Interpretation*. Lowell: Common Sense Advisory. (dostupné z WWW: <http://www.common senseadvisory.com/Portals/_default/Knowledgebase/ArticleImages/110829_R_TI_Trends_Preview.pdf>) [2.4.2012]
- KOSKANOVÁ, Aneta. 2009. *Remote interpreting aneb simultánní tlumočení na dálku*. Praha. Diplomová práce. UK, FF, ÚTRL.
- KOTAŠOVÁ, Dita. 2008. *Komunitní tlumočení pro státní správu ve styku s cizinci*. Praha. Diplomová práce. UK, FF, ÚTRL.
- MIKKELSON, Holly. 2003. Telephone Interpreting – Boon or Bane? In: Luis Pérez González, ed. *Speaking in Tongues: Language across Contexts and Users*. Universitat de Valencia. s. 251-269 (dostupné také z WWW: <<http://www.acebo.com/papers/telephone.htm>>) [10.3.2012]
- MIKKELSON, Holly. 2004. *The Professionalization of Community interpreting*. (dostupné z WWW: <<http://aiic.net/ViewPage.cfm/page=1546>>) [10.3.2012]
- MOSER-MERCER, Barbara. 2005. *Remote interpreting: issues of multi-sensory integration in a multilingual task*. Meta 50 (2), s. 727-738. (dostupné také z WWW: <<http://www.erudit.org/revue/meta/2005/v50/n2/011014ar.pdf>>) [10.3.2012]
- MOSER-MERCER, Barbara. 2003. *Remote interpreting: Assessment of human factors and performance parameters*. (dostupné z WWW: <<http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/page1125.htm>>) [10.3.2012]
- OVIATT, Sharon, COHEN, Philip. 1992. Spoken Languages in Interpreted Telephone Dialogues. *Computer Speech and Language* 6, 277-302. (dostupné také z WWW: <<http://www.ai.sri.com/pubs/files/477.pdf>>) [10.3.2012]
- OZOLINS, Uldis. 2011. Telephone interpreting: Understanding practice and identifying research needs. *Translation & Interpreting Vol 3, No 1*. (dostupné také z WWW: <<http://trans-int.org/index.php/transint/article/viewFile/136/93>>) [2.4.2012]
- RICCARDI, Alessandra, MARINUZZI, Guido, ZECCHINI, Stefano. 1998. Interpretation and Stress. *The Interpreter's Newsletter*, 8, s. 93-106. (dostupné také z WWW: <<http://etabeta.univ.trieste.it/dspace/bitstream/10077/2493/1/16Riccardi.pdf>>) [22.4.2012]

TABOURI, Aziz. 2009. *L'Interprétariat dans le domaine de la santé : une question aux enjeux souvent ignorés*. (dostupné z WWW: <http://www.interpretariat-sante-ism.fr/wp-content/uploads/2009/12/Interpretariat_sante_Aziz_-TABOURI.pdf>) [2.4.2012]

TAUCHMANOVÁ, Jana. 2011. *Model úsilí Daniela Gila v simultánním tlumočení*. Praha. Diplomová práce. UK, FF, ÚTRL.

VALERO-GARCES, Carmen, MARTIN, Anne. 2008. *Crossing Borders in Community Interpreting: Definition and Dilemmas*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing.

VALERO-GARCES, Carmen. 2005. *Emotional and Psychological Effects on Interpreters in Public Services*. (dostupné z WWW: <<http://translationjournal.net/journal/33ips.htm>>) [10.3.2012]

WADENSJÖ, Cecilia. 2008. *Interpreting as Interaction*. London/New York: Longman

WADENSJÖ, Cecilia. 1999. Telephone Interpreting and the Synchronization of Talk in Social Interaction. *The Translator* 5 (2), s. 247-264.

ZDRÁHALOVÁ, L. 2000. *Tlumočení telefonních hovorů v ČR – Paegas Asistent*. Závěrečná práce Evropského kurzu konferenčního tlumočení, Praha: UK, FF, ÚTRL.

SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

Tabulka 1: Srovnání délky kariéry tlumočníka a tlumočnicka po telefonu

Graf 1: Pro jaký typ jazyků tlumočení po telefonu využíváte?

Graf 2: Jakou techniku používáte při tlumočení po telefonu?

Graf 3: Jaká je průměrná délka hovoru, který si necháváte tlumočit?

Graf 4: Jak zajišťujete tlumočníky?

Graf 5: V porovnání s tlumočením na živo je pro Vás tlumočení po telefonu:

Graf 6: Kolik let se profesionálně věnujete tlumočení po telefonu?

Graf 7: Jaké jsou Vaše pracovní jazyky?

Graf 8: Kolik let se věnujete tlumočení po telefonu?

Graf 9: Jak často tlumočíte po telefonu?

Graf 10: Jaká je průměrná délka hovoru (v minutách)?

Graf 11: Dodržujete doporučené tarify Jednoty tlumočnicků a překladatelů?

Graf 12: Pro jaké klienty tlumočíte po telefonu?

Graf 13: Jaké technické vybavení používáte při tlumočení po telefonu?

Graf 14: Proč je pro Vás tlumočení po telefonu náročnější?

Graf 15: Tlumočíte v první, nebo ve třetí osobě?

SEZNAM PŘÍLOH

Tištěné přílohy:

Příloha I: 15 nejúspěšnějších společností na světovém trhu s tlumočením po telefonu

Příloha II: Dotazník pro překladatelské agentury

Příloha III: Dotazník pro neziskové organizace

Příloha IV: Dotazník pro tlumočníky

Elektronické přílohy:

Příloha V: Odpovědi překladatelských agentur

Příloha VI: Odpovědi neziskových organizací

Příloha VII: Odpovědi tlumočnicků